
políticas sociales

Diagnóstico y propuestas para el proyecto “Red en línea de Instituciones Sociales de América Latina y el Caribe”(RISALC)

Pablo Villatoro S.



División de Desarrollo Social



Santiago de Chile, febrero del 2005

Este documento fue preparado por Pablo Villatoro S., consultor de la División de Desarrollo Social, de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). El estudio se inserta en el marco de las actividades del proyecto RISALC, (Proyecto ITA/04/002), que cuenta con el apoyo del Gobierno de Italia.

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad del autor y pueden no coincidir con las de la Organización.

La coordinación del proyecto CEPAL/Gobierno de Italia está a cargo de Martín Hopenhayn, oficial a cargo de la División de Desarrollo Social y de María Rebeca Yáñez, asistente en Ciencias Sociales de esta División.

Publicación de las Naciones Unidas

ISSN impreso 1564-4162

ISSN electrónico 1680-8983

ISBN: 92-1-322664-0

LC/L.2276-P

Nº de venta: S.05.II.G.28

Copyright © Naciones Unidas, febrero del 2005. Todos los derechos reservados

Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse al Secretario de la Junta de Publicaciones, Sede de las Naciones Unidas, Nueva York, N. Y. 10017, Estados Unidos. Los Estados miembros y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Sólo se les solicita que mencionen la fuente e informen a las Naciones Unidas de tal reproducción.

Índice

Resumen	7
I. Introducción	9
II. Caracterización de la oferta de información en línea de las instituciones de la región en el área social y necesidades de apoyo y asesoría	11
A. Caracterización de la oferta de información en línea de las instituciones del área social de la región	12
B. Capacidades de producción de información en pobreza, políticas sociales y equidad y necesidades de apoyo/ asesoría de las instituciones de la región.....	20
III. Caracterización del consumo y la demanda por información en pobreza, políticas sociales y equidad	27
A. Consumo electrónico de información	27
B. Consumo electrónico de información sobre pobreza, políticas sociales y equidad.....	32
C. El caso DISALC: conocimiento del sistema y satisfacción con los servicios proporcionados	40
D. Demanda de información digital en pobreza, políticas sociales y equidad: buenas prácticas, indicadores, herramientas y formatos tecnológicos.....	44
IV. Formulación de recomendaciones de políticas y de propuestas específicas para RISALC	55
Bibliografía	61
Serie Políticas Sociales: números publicados	63

Índice de cuadros

Cuadro 1	Distribución de las bibliotecas virtuales, redes y sistemas de información especializados, según tema	18
Cuadro 2	Distribución de los Foros (en línea y en red), según tema	19
Cuadro 3	Productos/tecnologías, según región/país	19
Cuadro 4	Distribución de la muestra, según tipo de institución	21
Cuadro 5	Producción de estudios e investigaciones, según tipo de institución	21
Cuadro 6	Producción de estudios e investigaciones, según grupos de países	22
Cuadro 7	Principales áreas temáticas de la producción documental institucional.....	22
Cuadro 8	Cantidad de documentos institucionales publicados en Internet, según tipo de institución y grupos de países	23
Cuadro 9	Necesidades de asesoría y apoyo de las instituciones	24
Cuadro 10	Necesidades de apoyo y asesoría, según tipo de institución y país/región	25
Cuadro 11	Distribución de la muestra, según género	28
Cuadro 12	Distribución de la muestra, según país.....	29
Cuadro 13	Distribución de la muestra, según ocupación.....	30
Cuadro 14	Distribución de los encuestados, según áreas temáticas de especialidad	31
Cuadro 15	Porcentaje de sujetos que identifica 1 o más sitios o recursos en Internet sobre pobreza, políticas sociales y equidad que utiliza habitualmente.....	32
Cuadro 16	Identificación de fuentes en Internet, según sexo, edad, ocupación y zona geográfica. Modelo de regresión logística tipo enter.....	34
Cuadro 17	Principales fuentes en Internet sobre pobreza, políticas sociales y equidad utilizadas por los encuestados.....	35
Cuadro 18	Uso habitual del portal CEPAL, según sexo, edad, ocupación, zona geográfica, tipo de institución, especialidad temática y uso de otros portales. Modelo de regresión logística tipo <i>stepwise</i>	36
Cuadro 19	Uso habitual de portales Banco Mundial y/o Banco Interamericano de Desarrollo, según sexo, edad, ocupación, zona geográfica, tipo de institución, especialidad temática y uso de otros portales. Modelo de regresión logística tipo <i>stepwise</i>	37
Cuadro 20	Uso habitual de sitios nacionales, (Ministerio de Planificación, Fondo de Inversión Social, Sistema de Información en Pobreza, Políticas Sociales y Equidad) y Ocupación	38
Cuadro 21	Uso habitual de bibliotecas virtuales y sistemas especializados de información, según sexo, edad, ocupación, zona geográfica, tipo de institución, especialidad temática y uso de otros portales. Modelo de regresión logística tipo <i>stepwise</i>	39
Cuadro 22	Distribución de los usuarios de información y especialistas en pobreza, políticas sociales y equidad (audiencia externa), según conocimiento de DISALC	40
Cuadro 23	Conocimiento del sistema DISALC según género, edad, tipo de institución, país, ocupación, tema especialidad, uso habitual de bibliotecas virtuales y uso habitual del portal CEPAL. Modelo de regresión logística <i>stepwise</i>	41
Cuadro 24	Preferencia de los encuestados en información sobre prácticas/programas sociales en una escala de 0 a 3, donde 0 = ninguna utilidad y 3 mucha utilidad para su trabajo	47
Cuadro 25	Percepción de utilidad de información sobre programas/prácticas y especialidades temáticas	49
Cuadro 26	Preferencias de los encuestados sobre recursos metodológicos y estudios especializados en una escala de 0 a 3, donde 0 = ninguna utilidad y 3 = mucha utilidad para su trabajo.....	49

Cuadro 27	Preferencias de los encuestados sobre indicadores en una escala de 0 a 3, donde 0 = ninguna utilidad y 3 = mucha utilidad para su trabajo.....	51
Cuadro 28	Preferencias de los encuestados sobre recursos tecnológicos Internet en una escala de 0 a 3, donde 0 = ninguna utilidad y 3 = mucha utilidad para su trabajo	52
Cuadro 29	Propuesta sistema RISALC en el mediano y largo plazo	59

Índice de gráficos

Gráfico 1	Tipo de información institucional presentada en los sitios web	12
Gráfico 2	Tipo de información, según tipo de institución	13
Gráfico 3	Idiomas utilizados en los sitios web	13
Gráfico 4	Tipo de productos/servicios disponibles en los sitios web	14
Gráfico 5	Documentos no integrados a bases de datos, según tema.....	15
Gráfico 6	Distribución de las bases de datos disponibles en los sitios DISALC, según contenidos y temas.....	16
Gráfico 7	Distribución de los destinatarios de los servicios de asesorías, trámites y consultas en línea disponibles en los web	17
Gráfico 8	Distribución de la muestra según, grupos de edad.....	28
Gráfico 9	Evaluación de DISALC por parte de los encuestados en una escala de 1 a 7, donde 1 = ninguna utilidad y 7 = máxima utilidad para su trabajo	42
Gráfico 10	Distribución de los encuestados, según evaluación DISALC y ocupación	43
Gráfico 11	Percepción de la utilidad de información sobre programas de superación de la pobreza, según ocupación y especialidad	48
Gráfico 12	Percepción de la utilidad de información sobre metodologías para el diseño y evaluación de programas sociales, según ocupación y especialidad	50
Gráfico 13	Percepción de la utilidad de información sobre indicadores desagregados de pobreza (al nivel comunal), según ocupación y especialidad	52

Resumen

En este documento se realiza un diagnóstico de la oferta y demanda regional por información digital en pobreza, políticas sociales y equidad, con el objetivo de proporcionar insumos y desarrollar propuestas que orienten el diseño del proyecto “Red en Línea de Instituciones en Pobreza, Políticas Sociales y Equidad en América Latina y el Caribe” (RISALC).¹ El texto se organiza de la siguiente manera: en la primera parte se caracteriza la oferta de información digital de las instituciones de la región que trabajan en el área social, así como se establecen sus capacidades de producción de información y necesidades de apoyo y asesoría. En la segunda sección se efectúa un análisis de los patrones de consumo electrónico de los especialistas en pobreza y políticas sociales; se realiza un estudio sobre el nivel de conocimiento y satisfacción de los usuarios con el sistema DISALC (antecesor del proyecto RISALC) y se jerarquiza la demanda de información de los especialistas en ámbitos como prácticas de intervención social, indicadores, metodologías y formatos tecnológicos. Finalmente, se entregan las principales recomendaciones y propuestas del estudio.

¹ Integran el equipo del proyecto los siguientes especialistas: María Rebeca Yáñez, Bibliotecaria; Marco Ortega, Ingeniero en Gestión Informática, y Alisson Silva, Administradora Pública, funcionarios de la División de Desarrollo Social conjuntamente con los siguientes consultores: Pablo Villatoro, Sociólogo; Gloria Molina, Psicóloga; Jorge Walters, Licenciado en Ingeniería Civil con Mención en Ciencias de la Computación; Paulo Saavedra, Diseñador; Sandra Acuña, Bibliotecaria y César Leiva, Programador.

I. Introducción²

La implementación de estrategias y programas efectivos para la superación de la pobreza constituye uno de los principales desafíos para las instituciones públicas de la región, en orden a cumplir con las metas establecidas en la Cumbre del Milenio de la Organización de las Naciones Unidas para el año 2015 (UN, 2001). Para ello, será necesario desarrollar importantes esfuerzos de fortalecimiento y modernización de la institucionalidad regional, que implicarán, entre otras materias, mejorar las prácticas de coordinación entre las instituciones, fomentar el intercambio de experiencias y de buenas prácticas, incrementar las competencias de evaluación y seguimiento de las políticas y programas y hacer un uso eficiente de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC).

El proyecto RISALC, Red en línea de Instituciones Sociales de América Latina y el Caribe, forma parte de un conjunto de iniciativas implementadas por la División de Desarrollo Social de la CEPAL, que están orientadas a promover el fortalecimiento de las competencias de las instituciones públicas que desarrollan esfuerzos para la superación de la pobreza en la región. Más específicamente, las acciones desarrolladas procuran fomentar la coordinación horizontal entre las instituciones, generar las condiciones básicas para la constitución de autoridad social, establecer espacios y mecanismos para el intercambio de experiencias y la diseminación de buenas prácticas de superación de la pobreza y utilizar eficientemente las nuevas TIC como herramientas para la profundización de la participación, la democracia y el gobierno electrónico.

² En los lineamientos y discusión de resultados de este estudio colaboraron María Rebeca Yáñez, Alisson Silva y Marco Ortega.

El proyecto RISALC surge en un contexto marcado por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, las cuales han generado importantes oportunidades para aumentar la eficiencia de la gestión institucional y por sobre todo, para fomentar el intercambio de experiencias y desarrollar nuevas dinámicas de participación y comunicación electrónica. En efecto, se está en una época de transición, en que los modelos tradicionales de comunicación y gestión de información –centralizados y dicotómicos– conviven con prácticas descentralizadas, caracterizadas por la disponibilidad de múltiples fuentes y por el surgimiento de redes interactivas, en las cuales la distinción entre medios y audiencias tiende a hacerse relativamente imperceptible.

En este documento se realiza un análisis diagnóstico de la oferta y demanda regional por información digital en pobreza, políticas sociales y equidad, con el objetivo de proporcionar insumos y desarrollar propuestas que orienten la implementación del proyecto RISALC. En rigor, se trata de entregar elementos básicos para perfilar el sistema RISALC en sus principales contenidos y alcances temáticos, modelo de comunicación y formato tecnológico básico, teniendo en cuenta la demanda por información de una “audiencia” (población destinataria) segmentada, así como las capacidades de producción (oferta) y las necesidades de apoyo y asesoría de las instituciones públicas de la región.

Este análisis de la oferta y la demanda de información digital regional en pobreza, políticas sociales y equidad es el resultado de la triangulación de información obtenida a través de métodos cuantitativos y cualitativos de recolección y producción de datos. Más concretamente, se realizaron entrevistas en profundidad a expertos de la División de Desarrollo Social de la CEPAL, se efectuó un análisis cuantitativo de una muestra probabilística de los sitios web incorporados al Directorio de Instituciones Sociales en América Latina y el Caribe (DISALC) y se llevó a cabo una encuesta a una muestra por cuotas de especialistas y usuarios de información en pobreza, políticas sociales y equidad que trabajan en instituciones públicas y privadas de la región.

Este documento se organiza de la siguiente manera: en la primera parte se caracteriza la oferta de información en línea de las instituciones de la región que trabajan en el área social (temas, tecnologías), así como se establecen las capacidades de producción de información y las necesidades de apoyo y asesoría de las instituciones. En la segunda sección se efectúa un análisis de los patrones de consumo electrónico por parte de los usuarios de información y especialistas en pobreza, políticas sociales y equidad, se realiza un estudio sobre el nivel de conocimiento y satisfacción de los usuarios con el sistema DISALC (antecesor del proyecto RISALC) y se jerarquiza la demanda de información de los especialistas en ámbitos como las prácticas de intervención social, indicadores, metodologías y estudios especializados y formatos tecnológicos. Finalmente, se entregan, a modo de resumen, las principales propuestas del estudio.

II. Caracterización de la oferta de información en línea de las instituciones de la región en el área social y necesidades de apoyo y asesoría

En esta primera parte se desarrolla un diagnóstico de la oferta y capacidades de producción de información digitalizada de las instituciones que trabajan en las áreas de desarrollo social en la región, considerando el tipo de información presentada y sus propósitos, las coberturas, alcances temáticos, tecnologías y audiencias priorizadas. También se expone un análisis de las necesidades de apoyo y asesoría que evidencian las instituciones regionales para poder optimizar la producción y puesta en línea de documentación relevante en el ámbito de la investigación, sistematización y evaluación en los campos temáticos de pobreza, políticas sociales y equidad.

Los datos que se utilizan provienen principalmente de un estudio cuantitativo³ realizado sobre una muestra probabilística al azar simple de 256 sitios web, extraída de un universo conformado por 766 sitios incluidos en el DISALC.⁴ La muestra incluye información de instituciones públicas y privadas de la región.

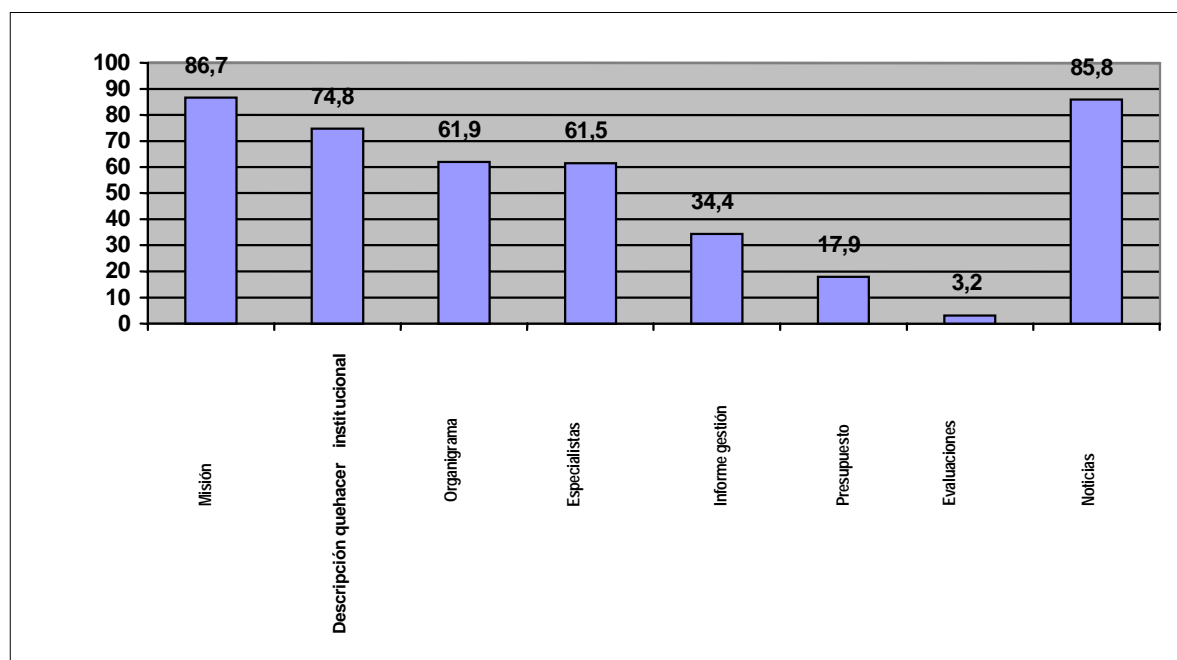
³ Estudio sitios Web. DISALC, agosto de 2003, Pablo Villatoro.

⁴ Error de muestreo de un 4%, suponiendo como variable a estimar la proporción de sitios web con Bibliotecas virtuales (17,2%).

En particular, los ministerios, servicios sectoriales y regionales representan el 44% de las instituciones incluidas en la muestra, los organismos internacionales alcanzan a un 20%, las universidades al 13% y las organizaciones no gubernamentales al 10%. Por su parte, los insumos que se emplean para establecer las necesidades de apoyo y asesoría institucional fueron obtenidos mediante una encuesta en línea, efectuada a especialistas y usuarios de información en pobreza, políticas sociales y equidad que trabajan en instituciones del área social de la región.

A. Caracterización de la oferta de información en línea de las instituciones del área social de la región

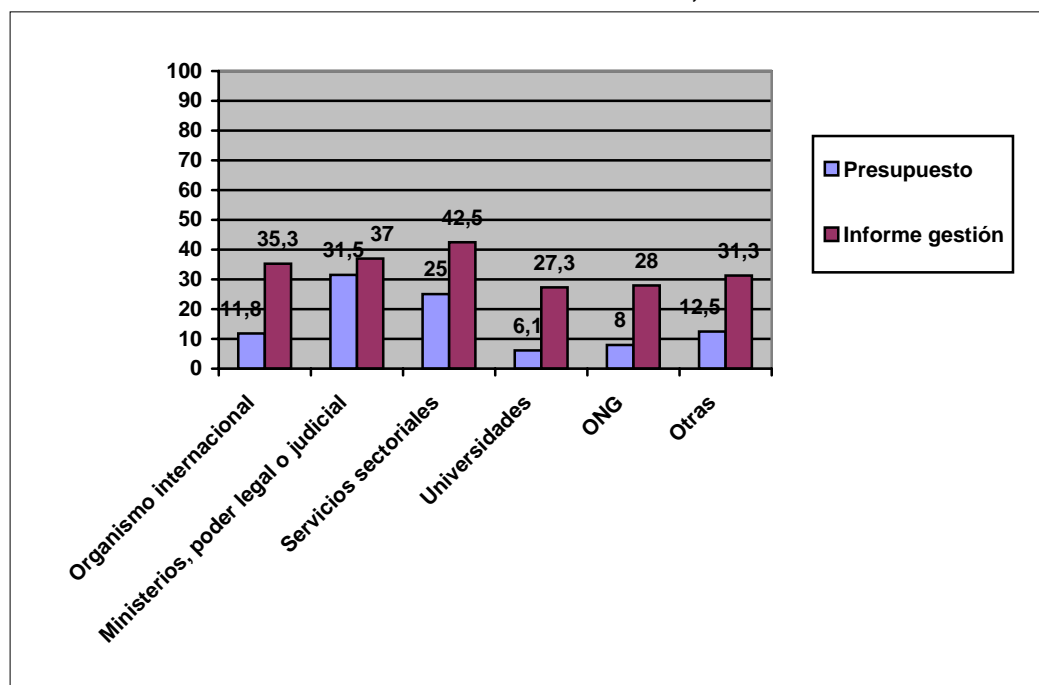
Gráfico 1
TIPO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL PRESENTADA EN LOS SITIOS WEB



Fuente: Elaboración propia del autor.

El primer aspecto que se analiza es el tipo de información puesta en línea por las instituciones y sus objetivos. El gráfico 1 muestra que la mayoría de los sitios proporciona información de identificación y difusión institucional (misión, descripción de su trabajo, organigrama, especialistas y noticias relacionadas con el trabajo de la organización). No ocurre lo mismo con datos que refieren a la transparencia y rendición de cuentas de las instituciones: en efecto, un 34,4% de los sitios entrega documentos de informe de gestión institucional, un 17,9% coloca datos presupuestarios y sólo un 3,2% pone en línea evaluaciones de sus programas y proyectos. En consecuencia, los sitios web son utilizados principalmente como un medio para la difusión institucional, y sólo en menor medida se los emplea para tareas vinculadas a la rendición de cuentas. Por su parte, la disseminación de evaluaciones es mucho menor, situación que impone limitaciones al intercambio de conocimiento sobre el impacto, la efectividad y la eficiencia de los programas y proyectos sociales implementados en la región.

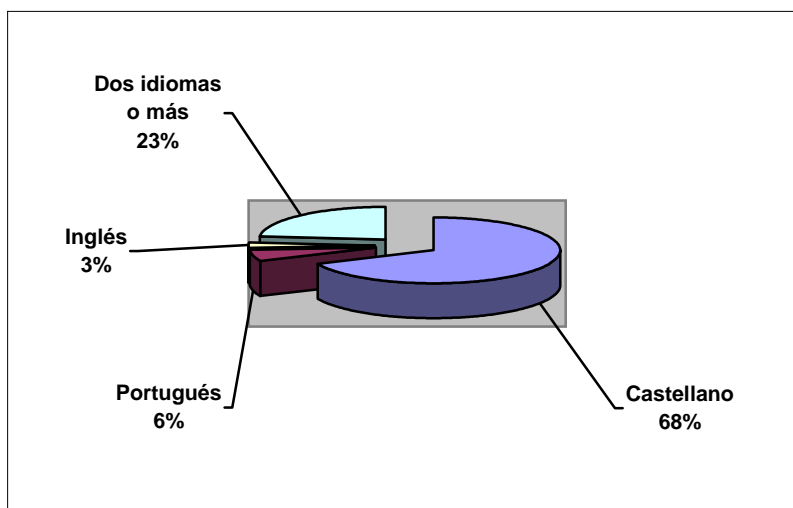
Gráfico 2
TIPO DE INFORMACIÓN, SEGÚN TIPO DE INSTITUCIÓN



Fuente: Elaboración propia del autor.

El gráfico 2 evidencia que las instituciones públicas (ministerios y servicios sectoriales) son las que más utilizan sus sitios en Internet para difundir información presupuestaria y de gestión. Por su parte, las universidades y organizaciones no gubernamentales son las que menos emplean Internet para hacer públicos sus datos sobre gestión y presupuesto. La mayor tasa de incorporación de información de rendición de cuentas en los web de las instituciones públicas regionales puede ser el resultado de los esfuerzos desarrollados por los gobiernos para combatir la corrupción, fomentar la transparencia e incorporar prácticas de e-gobierno. En todo caso, los porcentajes de incorporación de datos de gestión son aún minoritarios en las instituciones públicas, lo que implica la necesidad de desarrollar acciones para incrementar la disponibilidad de información de “*accountability*” en sus sitios web.

Gráfico 3
IDIOMAS UTILIZADOS EN LOS SITIOS WEB

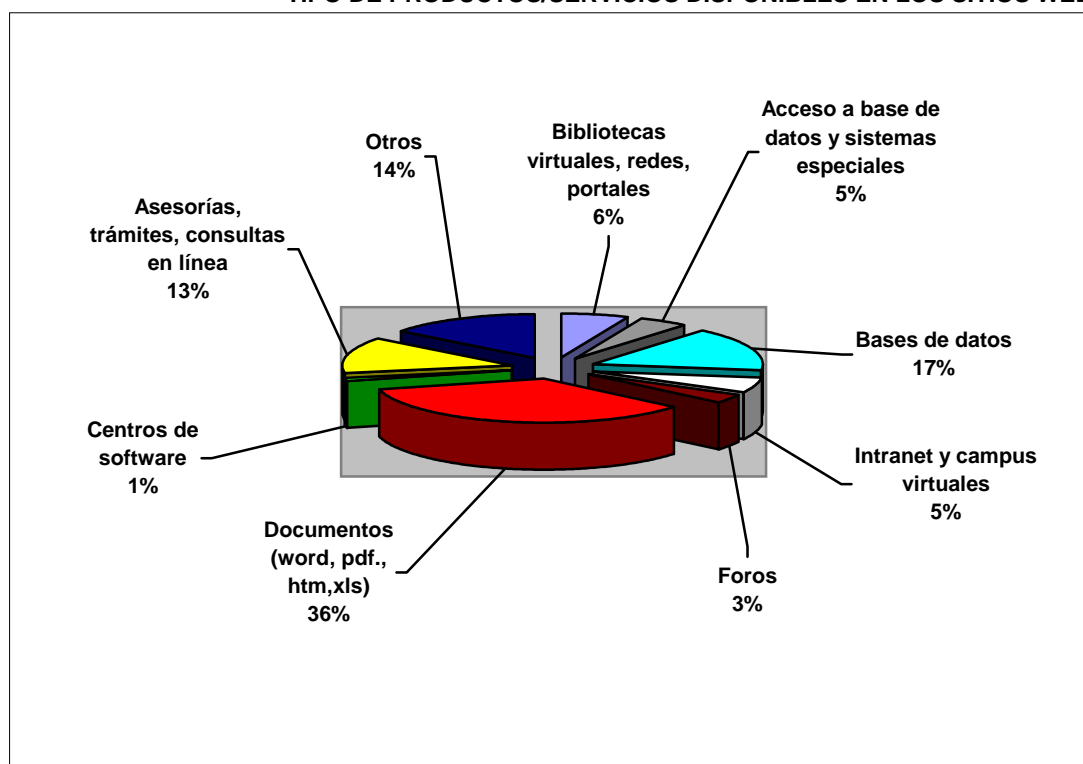


Fuente: Elaboración propia del autor.

El 77% de los sitios utiliza solamente un idioma (preferentemente castellano), mientras que solo un 23% emplea dos o más lenguas. Esto constituye una dificultad importante para la difusión de información, la que es más relevante para el intercambio entre Brasil y el resto de los países de la región, debido a que prácticamente no hay sitios que empleen simultáneamente el castellano y el portugués. Al mismo tiempo, solo un 19% de los sitios combina el castellano y el inglés, lo que implica problemas para la disseminación de información, principalmente a niveles extra regionales, y también para el desarrollo de cooperación entre América Latina y el Caribe.

Gráfico 4

TIPO DE PRODUCTOS/SERVICIOS DISPONIBLES EN LOS SITIOS WEB



Fuente: Elaboración propia del autor.

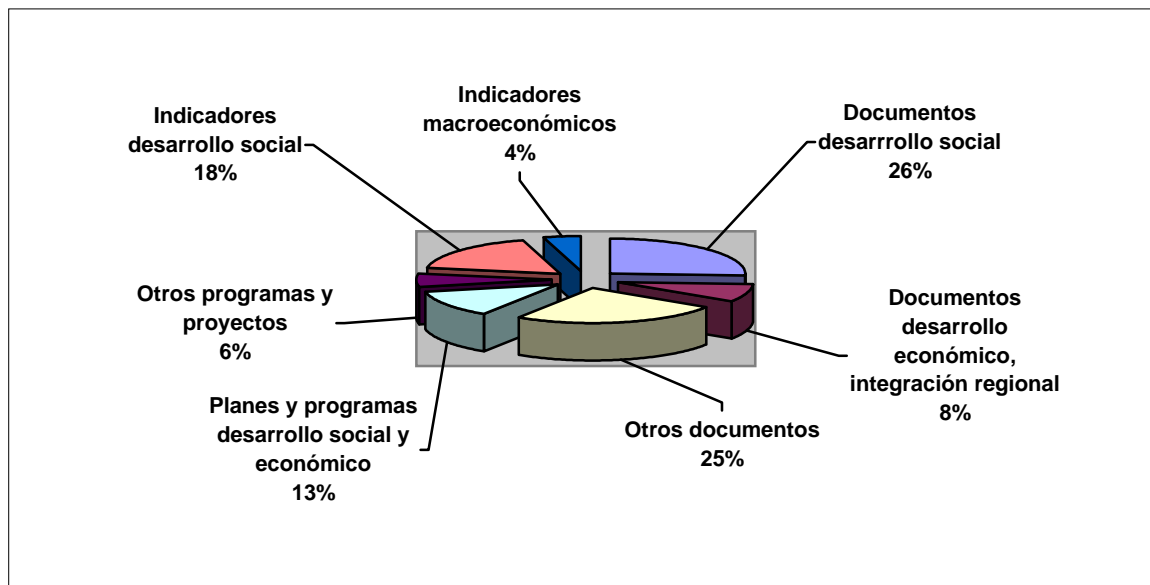
La más alta proporción de productos de información disponible en los sitios web está conformada por documentos electrónicos en distintos formatos y no integrados a bases de datos. En segundo lugar se encuentran justamente las bases de datos, las que alcanzan a un 17% del total, y que también son bastante diversas en lo referido a los temas que cubren.

Los servicios interactivos de asesoría electrónica, realización de trámites en línea o de consulta constituyen el 13% de los productos disponibles en los sitios web. Este dato muestra un desarrollo importante de las prácticas de gobierno electrónico en su dimensión de aplicación de tecnologías para aumentar la eficiencia de los procesos de administración y gestión de las instituciones públicas y privadas en la región.

Las bibliotecas virtuales, sistemas y redes especializadas de Información conforman el 6% de los productos disponibles en el DISALC. El concepto de biblioteca virtual refiere a sistemas descentralizados de administración de fuentes digitales, que normalmente consideran potentes buscadores capaces de realizar búsquedas simultáneas en distintas bases de datos. Por su parte, los sistemas y redes, aunque habitualmente no incluyen buscadores en bases de datos integradas, sí entregan una multiplicidad de servicios agrupados en un mismo dominio temático (catálogos de especialistas, documentos de texto completo, indicadores, etc.).

Otros servicios que alcanzan representación son las redes Intranet y Extranet y los campus virtuales (5%). Estos productos tienden mayoritariamente a ser sostenidos por universidades, son de acceso restringido (sólo para miembros o clientes) y se utilizan principalmente para fines de administración o el desarrollo de procesos formativos. Por último, los foros en línea y en red constituyen el 3% de los productos ofrecidos por los sitios incorporados a DISALC.

Gráfico 5
DOCUMENTOS NO INTEGRADOS A BASES DE DATOS, SEGÚN TEMA



Fuente: Elaboración propia del autor.

Los documentos no integrados a bases de datos cubren una amplia variedad de áreas temáticas y son muy heterogéneos desde el punto de vista de la calidad de la información que contienen. El 26% de los documentos corresponde a artículos, estudios y textos de opinión en distintas áreas temáticas vinculadas al desarrollo social. Específicamente, en esta categoría se incluyen: a) textos sobre pobreza, políticas sociales y equidad, b) documentos relativos a las áreas tradicionales sectoriales de educación, salud y vivienda y, c) trabajos en ámbitos vinculados a temáticas “emergentes” del desarrollo social, como derechos humanos y económico – sociales, capital social, género, etc.

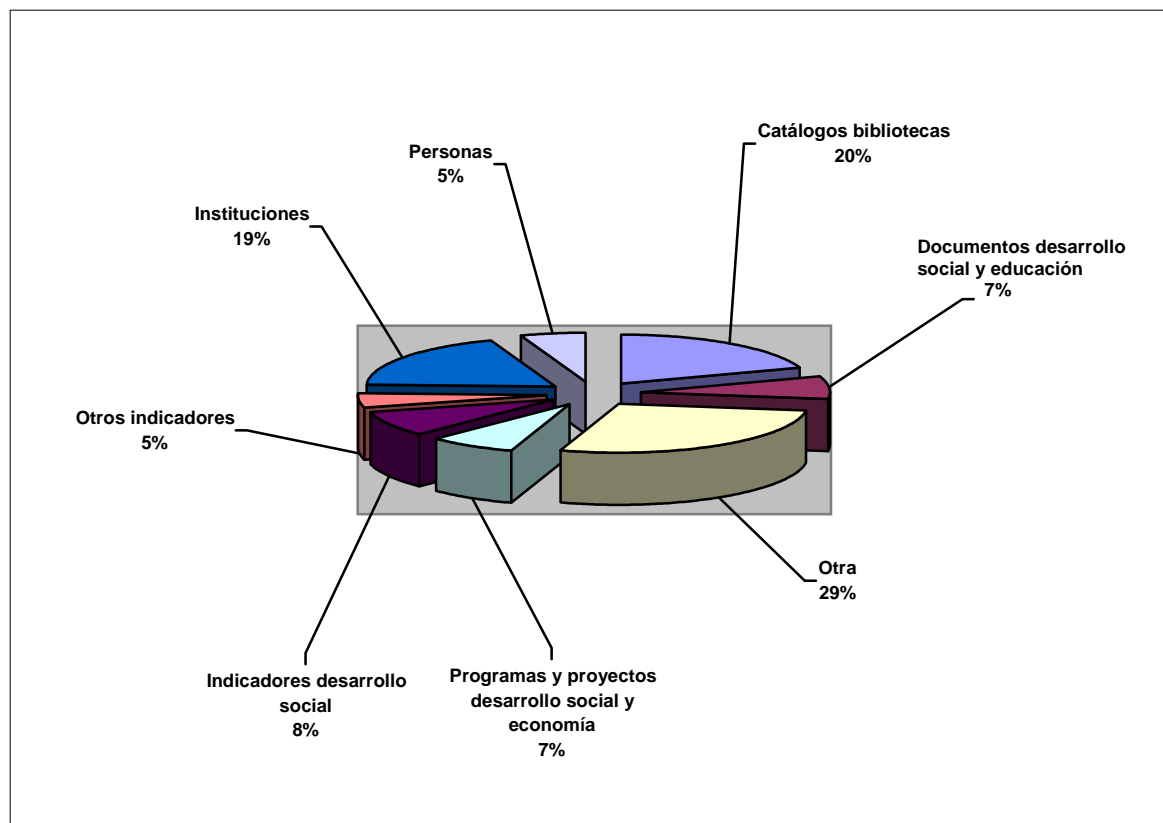
Por su parte, un 18% de los documentos contiene estadísticas e indicadores en materias incluidas en la categoría desarrollo social (cuya composición se ha descrito en el párrafo anterior). Los textos que contienen políticas, planes y proyectos de desarrollo económico y social representan el 13% del total. Una presencia menor obtienen los materiales de desarrollo económico e integración regional (8%) y los indicadores macroeconómicos (4%). Finalmente, los documentos que no califican en categorías temáticas vinculadas a la pobreza, políticas sociales y equidad alcanzan al 31% del total.

Por tanto, los datos del gráfico 5 permiten sugerir dos campos potenciales de acción: a) apoyo y asesoría a la generación de bases de datos que permitan la integración de los documentos pertinente a los dominios temáticos de pobreza, políticas sociales y equidad en los web institucionales y/o b) constitución de una biblioteca digital⁵ temática en pobreza, políticas sociales y

⁵ En este texto el término “Biblioteca Digital” refiere a bases de datos (habitualmente una) que contienen documentos de texto completo (normalmente en formato pdf.). En este sentido, el uso del concepto es más restringido que el de “Biblioteca Virtual”. Es importante tener en cuenta esta distinción, debido a que normalmente ambos términos se emplean como sinónimos, tanto en la web como en la bibliografía que trata del tema.

equidad en el marco del proyecto RISALC. Esto implicaría la realización de un trabajo de contacto con las instituciones (de preferencia públicas), la elaboración de un tesoro, la selección de los documentos, la construcción de resúmenes analíticos y la habilitación de las bases de datos con los links correspondientes.

Gráfico 6
DISTRIBUCIÓN DE LAS BASES DE DATOS DISPONIBLES
EN LOS SITIOS DISALC, SEGÚN CONTENIDOS Y TEMAS



Fuente: Elaboración propia del autor.

Las bases de datos que corresponden a la categoría "otra" obtienen la mayor representación entre este tipo de productos disponibles en los sitios DISALC (29%). En esta categoría se encuentran las bases de datos legislativas, de noticias y otros temas, que proporcionan acceso a textos completos. El caso de las bases de datos legislativas debe considerarse especialmente, debido a que suelen entregar información pertinente a los temas de desarrollo social (tratados sobre derechos humanos, legislación en programas y proyectos sociales, etc.).

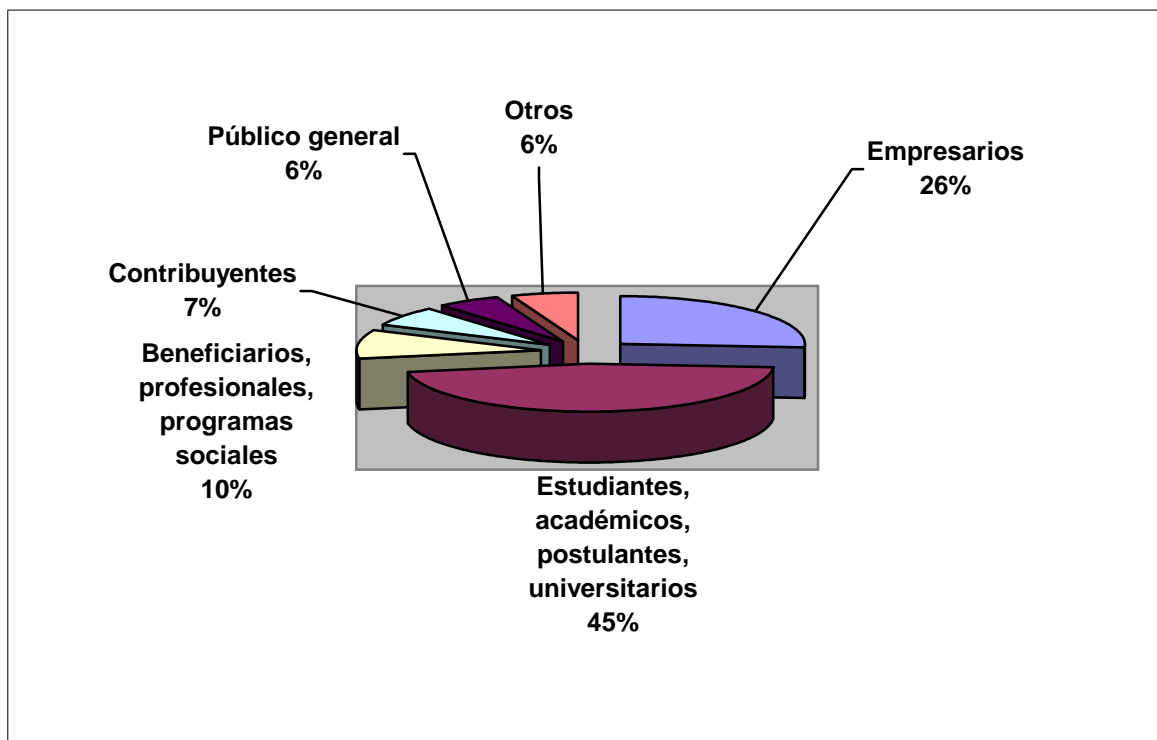
En segundo lugar se ubican los catálogos de bibliotecas y las bases de datos de instituciones (21% y 20% respectivamente). En el caso de las instituciones, predominan los directorios de establecimientos educacionales (especialmente educación secundaria y superior). En lo referido a las bases de datos de bibliotecas, tienen mayor peso los catálogos de bibliotecas temáticas (sectoriales) y universitarias. Estas últimas normalmente entregan listados de textos y sus ubicaciones físicas en los centros de documentación, pero que no proporcionan acceso a documentos de texto completo, lo cual limita su utilidad, sobre todo cuando hay barreras geográficas.

Se debe mencionar que las bases de datos que son absolutamente pertinentes a las materias de desarrollo social alcanzan a un 22% del total. Entre ellas se encuentran las que contienen información sobre indicadores de desarrollo social (8%), las que incluyen documentos de texto

completo que refieren a temas de pobreza, políticas sociales y equidad o a tópicos de educación (7%) y las que disponen de datos sobre programas y proyectos de desarrollo social y económico (7%). Estas bases de datos podrían convertirse en importantes insumos para la construcción de una biblioteca virtual en pobreza, políticas sociales y equidad, debido a que contienen una amplia variedad de recursos especializados y no requieren de un trabajo previo de diseño e implementación de bases de datos (con la consiguiente disminución de costos).

Por último, las bases de datos de especialistas solo representan un 3%, y habitualmente no incluyen a expertos en desarrollo social. De esta forma, este campo constituye un nicho a explotar, debido a que la puesta a disposición de bases de datos de expertos en pobreza, políticas sociales y equidad permitiría ampliar las posibilidades de contacto, cooperación y acceso a asesoría técnica para los profesionales que trabajan en las instituciones públicas regionales, incrementando su capital social.

Gráfico 7
DISTRIBUCIÓN DE LOS DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍAS, TRÁMITES Y CONSULTAS EN LÍNEA DISPONIBLES EN LOS WEB



Fuente: Elaboración propia del autor.

En el ámbito del uso de las tecnologías de la información y comunicación para la prestación de servicios interactivos de trámites y consultas en línea, se aprecia que estas aplicaciones privilegian como audiencias a estudiantes universitarios, académicos y postulantes a la educación superior y enseñanza de post grado (45%). En segundo lugar se ubican los servicios orientados al mundo empresarial (26%). Los beneficiarios y profesionales de programas sociales constituyen el tercer público objetivo, con un 10%. Por último, se encuentran los contribuyentes y el público general, que alcanzan a 7% y 6% respectivamente. Así, el principal desarrollo de prácticas de aplicación de TIC a la gestión de servicios institucionales se encuentra en las universidades, y en menor medida en las instituciones públicas.

Cuadro 1

**DISTRIBUCIÓN DE LAS BIBLIOTECAS VIRTUALES, REDES
Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADOS, SEGÚN TEMA**

Tipo de biblioteca virtual, red o sistema de información	Frecuencia	Porcentaje
Biblioteca virtual Universidad (todos los temas)	15	25
Biblioteca virtual y Sistemas de Información Salud	6	10
Biblioteca virtual, Portales y Redes Educación	5	8
Biblioteca virtual y Redes Empleo	4	7
Biblioteca virtual y Sistemas Ciencia y Tecnología	4	7
Redes y Sistemas de Indicadores Medio Ambiente	3	5
Bibliotecas Virtuales Derechos Humanos, Género y Minorías Étnicas	3	5
Redes y Sistemas de Información Capital Social y Participación	2	3
Sistemas de Información Gestión Pública y Proyectos de Inversión Social	4	7
Sistemas de Información Territorial y Geográfico	3	5
Biblioteca Virtual Desarrollo Social y Económico	2	3
Biblioteca Virtual y Sistemas de Información Cultura	3	5
Otros	5	8
TOTAL	59	100

Fuente: Elaboración propia del autor.

Como se señaló anteriormente, las bibliotecas virtuales son sistemas descentralizados de administración de fuentes, que incluyen dispositivos de búsqueda simultánea en múltiples bases de datos en línea. En este tipo de producto, las Bibliotecas virtuales universitarias alcanzan la mayor representación, con un 25%. Estas bibliotecas son multi -temáticas y ofrecen una amplia variedad de recursos y servicios (especialmente vínculos a otras Bibliotecas virtuales y a sistemas especializados de búsqueda bibliográfica) pero una buena parte de ellas restringen el acceso al público que no pertenece a la institución.

También se aprecia un porcentaje importante de bibliotecas virtuales temáticas, las que son sostenidas principalmente por los Organismos Internacionales y organizaciones no gubernamentales dedicadas a labores de investigación y asesoría. En este grupo de bibliotecas se deben mencionar aquellas que se especializan en temas de política social sectorial (educación, salud, empleo), las que alcanzan en conjunto una proporción del 25%. Por su parte, las Bibliotecas, Redes y Sistemas de información que cubren los temas emergentes de política social (medio ambiente, género, derechos humanos, capital social, minorías étnicas) constituyen un 13% del total. Adicionalmente, un 3% de las bibliotecas virtuales, Redes y Sistemas de información se focaliza en temas de desarrollo social y económico.

Estos datos también evidencian que los esfuerzos de las instituciones públicas se han cristalizado fundamentalmente en sistemas de información geográfico (SIG), en dispositivos de información de la gestión pública y de proyectos de inversión social, los que alcanzan el 12% del total. Estos sistemas tienen que ver con el desempeño de funciones de gobierno electrónico en el ámbito de la disseminación de información de gestión, con el diagnóstico, planificación y evaluación de programas y proyectos y con la focalización de iniciativas.

Quizás lo más importante para el proyecto RISALC es que no se encontraron en la muestra estudiada Bibliotecas virtuales regionales sobre Pobreza, Políticas Sociales y Equidad. Por tanto, nuevamente se detecta una oportunidad para la acción del proyecto.

Cuadro 2

DISTRIBUCIÓN DE LOS FOROS (EN LÍNEA Y EN RED), SEGÚN TEMA

Tema	Frecuencia	Porcentaje
Tema definido por el usuario (libre)	6	19
Educación	5	16
Ciudadanía y Democracia	3	10
Legislación	2	6
Desarrollo Social, Humano	2	6
Desarrollo y gestión local	2	6
Medio Ambiente	2	6
Empleo, Salud	2	6
Drogas, Discapacidad	2	6
Ciencia y TIC	2	6
Derechos Humanos	1	3
Infancia	1	3
Pymes	1	3
TOTAL	31	100

Fuente: Elaboración propia del autor.

Un 81% de los foros se focaliza en temas específicos y un 19% no presenta restricciones temáticas. Al analizar por temas, los foros que obtienen una mayor representación son los relativos a educación (16%) y ciudadanía / democracia (10%). Un 12% de los foros está destinado a tratar tópicos referentes al desarrollo social, humano y a la gestión local. No se detectaron foros abocados al tema pobreza. Lamentablemente, por razones de tiempo y recursos, en esta investigación no se da cuenta del porcentaje de foros activos, indicador que podría arrojar algunas pistas sobre la sostenibilidad de estas iniciativas.

Cuadro 3

PRODUCTOS/TECNOLOGÍAS, SEGÚN REGIÓN/ PAÍS
(% de instituciones que cuenta con el recurso)

País/Región	Biblioteca virtual	Base de datos documentos	Base de datos indicadores	Base de datos catálogo biblioteca	Trámites y asesorías en línea	Foros
Mercosur	13,6	9,1	13,6	13,6	38,6	15,9
Países Andinos y México	7,3	7,3	9,1	23,6	36,4	14,5
Centroamérica y el Caribe	9,8	0	2,4	5	19,5	9,8
Chile	11,4	4,3	7,1	14,3	34,3	15,7

Fuente: Elaboración propia del autor.

Por último, el cuadro 3 muestra que los sitios web de las instituciones emplazadas en los países de Centroamérica y el Caribe alcanzan los porcentajes más bajos de dotación de recursos en casi todas las categorías estudiadas. En efecto, las instituciones de estos países no cuentan con bases de datos documentales y presentan en una menor proporción bases de datos de indicadores (2,4%), catálogos de bibliotecas (5%), trámites y asesorías en línea (19,5%) y foros en línea o en red (9,8%). Solo no se aprecian diferencias importantes en la disponibilidad de Bibliotecas virtuales, lo que se explica por la acción de las oficinas locales o sub-regionales de algunos organismos internacionales, las que han puesto a disposición del público de Centroamérica y el Caribe algunas Bibliotecas virtuales temáticas. En consecuencia, estos datos muestran la necesidad de implementar acciones de fortalecimiento de la e - institucionalidad focalizadas en los países de Centroamérica y el Caribe.

B. Capacidades de producción de información en pobreza, políticas sociales y equidad y necesidades de apoyo/ asesoría de las instituciones de la región

En este sub - capítulo se exponen los resultados de una evaluación rápida de las capacidades de las instituciones del Área Social de América Latina y el Caribe para la producción y digitalización de información especializada en pobreza, políticas sociales y equidad (investigaciones, estudios, documentos de trabajo), con énfasis en los organismos públicos, así como se presentan las necesidades de apoyo y asesoría que manifiestan los operadores, especialistas y directores de las organizaciones del área social para mejorar en la producción e intercambio de este tipo de información en la región.

Los datos que se presentan provienen de una encuesta realizada a una muestra no - probabilística por cuotas de usuarios de información en pobreza, políticas sociales y equidad (cuotas definidas de acuerdo a las variables ocupación, institución y país/ región).⁶ La información se recogió por dos vías: a) envío y recepción por Internet (correo electrónico) y, b) aplicación directa en seminarios efectuados en dependencias CEPAL. Se seleccionó esta aproximación debido a sus bajos costos y a la rapidez de la recolección de la información. Sin embargo, al momento de analizar los datos obtenidos, se deben considerar las limitaciones para la generalización de los resultados, dado los sesgos que impone el no conocer la probabilidad de selección de los casos.

En cualquier caso, y más allá de sus limitaciones metodológicas, la realización de esta evaluación rápida constituye un ejercicio de e - democracia, que proporciona un espacio para que los actores manifiesten sus opiniones y preferencias. En este sentido, cabe destacar el alto número de encuestas recepcionadas, cifra que constituye un indicador del interés de los usuarios por participar en iniciativas de aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en las áreas de pobreza, políticas sociales y equidad: en efecto, se logró un total de 225 respuestas, con un 74% obtenido mediante Internet y un 26% por la vía tradicional.

⁶ Se optó por el muestreo por cuotas en virtud de la impracticabilidad de una estrategia probabilística en el contexto de un estudio rápido que necesitaba tomar muestras de distintos países y que no contaba con los recursos económicos para localizar a los actores relevantes para el estudio en terreno. Adicionalmente, las cuotas fueron manejadas de manera flexible, atendiendo a la imposibilidad de controlar exhaustivamente la selección de los sujetos como sucede en las investigaciones que tienen trabajo de campo (en todo caso, las personas que contestaron la encuesta pueden ser considerados como mínimo en tanto usuarios de información en pobreza, políticas sociales y equidad: para contrastar esta afirmación, se puede consultar la base de datos del estudio).

Cuadro 4
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA, SEGÚN TIPO DE INSTITUCIÓN

Tipo de institución	Frecuencia	Porcentaje
Universidad	51	23
Organismo internacional	31	14
Servicios regionales, Municipios, Programas Sociales, ONG intervención	30	13,5
Fondo de Inversión Social	28	12,6
Centros privados y organizaciones no gubernamentales de investigación	23	10,4
Servicios sectoriales (Educación, Salud, Vivienda, otros)	23	10,4
Ministerios sectoriales (Educación, Salud, Vivienda, otros)	13	5,9
Ministerio de Planificación y/o Desarrollo Social	10	4,5
Instituto Nacional de Estadísticas	4	1,8
Banco Central, Poder Legislativo	2	0,9
Empresas y Redes tecnologías de la información y comunicación	5	2,3
Instituto Estatal de Investigación	2	0,9
TOTAL	222	100

Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: Casos sin información = 3.

En el cuadro 4 se observa la distribución de los encuestados por tipo de institución. Los más altos porcentajes de especialistas y usuarios de información en pobreza, políticas sociales y equidad que respondieron a la encuesta trabajan en universidades (23%) y organismos internacionales (14%). Luego se encuentran quienes se emplean en servicios regionales, municipios, programas sociales y organizaciones no gubernamentales abocadas a la intervención social (13,5%). A continuación se ubican los fondos nacionales de inversión social (12,6%), los servicios sectoriales – educación, salud, vivienda– (10,4%), los centros privados de investigación (10,4%) y los ministerios (10,4%). Por tanto, las personas encuestadas evidencian una alta heterogeneidad desde el punto de vista de las instituciones en las cuales trabajan, incluyéndose tanto servicios públicos y privados como organizaciones dedicadas a la investigación y acción social.

Cuadro 5
PRODUCCIÓN DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES, SEGÚN TIPO DE INSTITUCIÓN
(En porcentaje)

Tipo de institución	No produce	Sí produce	Total
Organismo internacional	0	100	100
Ministerio Planificación y Desarrollo Social, Fondo de Inversión Social	24,3	75,7	100
Ministerios y Servicios sectoriales	11,1	88,9	100
Centros, Institutos y ONG investigación y TIC	8,6	91,4	100
Universidades	3,9	96,1	100
Servicios regionales, municipios, programas sociales, ONG intervención	24,1	75,9	100
TOTAL	25	194	219

Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: p = 0,003** Casos missing = 6

El cuadro 5 muestra que la amplia mayoría de los encuestados pertenece a instituciones que producen habitualmente investigaciones, estudios y documentos de trabajo (88%). A su vez, la producción de estudios, investigaciones y documentos de trabajo es más importante en los organismos internacionales (100%), en las universidades (96,1%) y en los centros privados de investigación y las empresas abocadas a las TIC (91%). En el caso de las instituciones ministeriales, los servicios regionales/sectoriales, los municipios y las organizaciones no gubernamentales dedicadas a la intervención social, la prevalencia de la producción de investigaciones y estudios es

más baja. Estos datos son consistentes con las funciones de las instituciones: en efecto, aquellas orientadas principalmente a tareas de investigación y asesoría son las que obtienen mayores proporciones de producción habitual de estudios y documentación especializada. Por el contrario, los organismos con funciones más prácticas evidencian porcentajes más bajos.

Cuadro 6
PRODUCCIÓN DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES, SEGÚN GRUPOS DE PAÍSES
(En porcentaje)

Grupos de países	No	Si	Total
MERCOSUR	7,1	92,9	100
Países Andinos y México	7,3	92,7	100
Centroamérica y el Caribe	19,4	80,6	100
Chile	16	84	100
Europa y Norteamérica	6,3	93,8	100
TOTAL	26	193	

Fuente: Elaboración propia del autor.

p = 0,251

Casos missing = 6

Al comparar la producción institucional habitual de estudios e investigaciones según grupos de países, se puede apreciar que la más alta proporción de sujetos que reporta la falta de este tipo de productos se encuentra entre quienes pertenecen a los países de Centroamérica y el Caribe (19,4%). Por tanto, estos datos muestran la necesidad de desarrollar acciones para incentivar la producción documental en Centroamérica y el Caribe. También se aprecia un porcentaje alto de no - producción en Chile (16%), pero esto se explica por el mayor peso o sobre representación en ese país de encuestados que trabajan en programas operativos del sector público.

Cuadro 7
PRINCIPALES ÁREAS TEMÁTICAS DE LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL INSTITUCIONAL

Áreas temáticas	(%)
Pobreza, políticas sociales y desarrollo social	16,9
Capital social, participación, redes sociales, ciudadanía, sociedad civil	9,8
Género (sexualidad, reproducción, violencia intrafamiliar), derechos humanos y derechos económico sociales (minorías étnicas, desplazados, inmigrantes)	9,8
Empleo y mercado laboral	8,9
Educación	8,9
Diseño, planificación, monitoreo, sistematización y evaluación de programas y proyectos sociales	8
Salud, alimentación y nutrición	7,1
Integración y comercio internacional, estudios internacionales comparados, macroeconomía	6,7
Desarrollo local y comunitario	4,9
Fortalecimiento institucional, reforma del estado, modernización de la gestión pública y descentralización	4,9
Grupos prioritarios (infancia, juventud) y vulnerables (adultos mayores, discapacitados)	4,9
Desarrollo económico y productivo: microempresa, emprendimientos, economía solidaria, economía social	4,4
Estudios culturales	3,6
Medio ambiente y desarrollo sustentable	3,6
Seguridad ciudadana, riesgo social, violencia, drogas, delincuencia.	3,1
Encuestas de hogares, estudios de población (demografía)	3,1
Métodos de investigación social: análisis cuantitativo y cualitativo	2,2
Desarrollo rural	1,3
Análisis de coyuntura socioeconómica	1,3

Fuente: Elaboración propia del autor.

En el cuadro 7 se expone una categorización⁷ de la producción temática de las instituciones incluidas en la muestra. Como se puede apreciar, la oferta documental de las instituciones a las que pertenecen los encuestados es bastante heterogénea. En términos descriptivos, la mayor parte de los estudios y documentos de trabajo se sitúa en la categoría de pobreza, políticas sociales y desarrollo social (16,9%). Luego se encuentra la producción en temas emergentes como género, derechos humanos y económico sociales (9,8%) y capital social, participación, redes sociales, sociedad civil y ciudadanía (9,8%). También se aprecian proporciones importantes de trabajos institucionales en temas tradicionales de la política social, como educación (8,9%), empleo y mercado laboral (8,9%) y salud, alimentación y nutrición (7,1%). Adicionalmente, un 8% de los encuestados afirma la existencia de producción institucional en el ámbito del diseño, sistematización y evaluación de programas sociales (8%), la que podría constituirse en un insumo para la generación de un sistema de información digital sobre buenas prácticas en el ámbito de los programas gubernamentales nacionales y regionales.

Cuadro 8
CANTIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES PUBLICADOS EN INTERNET,
SEGÚN TIPO DE INSTITUCIÓN Y GRUPOS DE PAÍSES
(Porcentajes)

Tipo institución	La minoría o ninguno	La mayoría o casi todos	Total
Organismo internacional	19,4	80,6	100
Ministerio Planificación y Desarrollo Social, Fondo de Inversión Social	78,6	21,4	100
Ministerios y servicios sectoriales	53,1	46,9	100
Centros, institutos y ONG investigación y TIC	48,4	51,6	100
Universidades	70,2	29,8	100
Servicios regionales, municipios, programas sociales, ONG intervención	72,7	27,3	100
Grupos de países	La minoría o ninguno	La mayoría o casi todos	
MERCOSUR	52,9	47,1	100
Países Andinos y México	71,1	28,9	100
Centroamérica y el Caribe	80	20	100
Chile	49,2	50,8	100
Europa y Norteamérica	40	60	100

Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: Sig. Institución P = 0,000***

Sig. Grupos de Países P = 0,017*

El cuadro 8 muestra que casi la mitad de los encuestados (44,6%) afirma que la minoría o ninguno de los documentos de trabajo, investigaciones y estudios realizados por sus instituciones está disponible en Internet. Por su parte, el 31,6% señala que la mayoría de la producción institucional está publicada en Internet y el 10,9% asevera que casi todos o todos los documentos se encuentran en línea. De esta manera, los datos muestran la existencia de una importante brecha de digitalización (diferencia entre el número total de publicaciones físicas y el número de publicaciones puestas en línea) en la producción institucional.

Las más altas brechas de digitalización se encuentran en los países de Centroamérica y el Caribe y de la región Andina. Por su parte, al comparar de acuerdo al tipo de institución, se aprecian los mayores déficit en los Ministerios de Planificación y Desarrollo Social y en los Servicios

⁷ La categorización presentada corresponde a una codificación de las respuestas de los encuestados a preguntas abiertas, la que se efectuó en función de "clusters" temáticos. No se la debe entender como una exposición de descriptores para la construcción de un tesoro. Además, es importante notar que las categorías no son excluyentes (no suman 100).

regionales y programas sociales. También existe una alta proporción de no – digitalización en las universidades, lo cual podría ser atribuido a políticas institucionales o bien a la falta de incentivos (por ejemplo, la publicación en Internet no sería de interés para los académicos, debido a su acceso a circuitos de publicación altamente especializados y selectivos).

En consecuencia, sería necesario desarrollar acciones de apoyo para superar la brecha de digitalización, las que tendrían que focalizarse en los países de América Central y el Caribe y también en la región Andina. México es un caso aparte, debido a que la situación observada en ese país resulta distinta a las otras naciones incluidas en su grupo.⁸ Al mismo tiempo, estas acciones deberían priorizar a las instituciones públicas como los Ministerios de Planificación y Desarrollo Social, los Fondos de Inversión Social y los Servicios regionales y locales. Las universidades constituyen un caso especial, dado que posiblemente las dificultades de digitalización, como se sugirió en el párrafo anterior, podrían derivarse de aspectos relativos a su cultura organizacional.

Cuadro 9

NECESIDADES DE ASESORÍA Y APOYO DE LAS INSTITUCIONES

Necesidades de apoyo / asesoría	Porcentaje
No necesita, no sabe o no contesta	41,8
Necesita capacitación en el diseño de sitios web, en la edición, digitalización y mantención de documentos y/o en el manejo de plataformas.	18,9
Necesita apoyo financiero	13,1
Necesita apoyo técnico y financiero para la construcción de sitio web ("todo")	9,8
Necesita apoyo para la actualización y ampliación de capacidad del sitio web	9
Necesidad de divulgación para incentivar publicaciones (conexión a redes y sitios de mayor alcance) y de información sobre experiencias y fuentes de financiamiento	7,4
TOTAL	100

Fuente: Elaboración propia del autor.

Al consultar por las necesidades de apoyo y asesoría a las personas que manifestaron que la minoría o ninguno de los documentos generados por sus instituciones se encuentran en Internet, un 41,8% indica que no necesita apoyo, que no conoce las necesidades o que existen dificultades de cultura organizacional (prioridad otorgada a la digitalización de documentos institucionales, falta de incentivos a la publicación en línea, problemas de propiedad intelectual) cuyo enfrentamiento no requiere apoyo en recursos o asesoría externa, sino que implica principalmente la generación de cambios en las culturas institucionales.

Por su parte, la mayoría de los encuestados (58,2%) señala que si necesita algún tipo de apoyo o asesoría. Más específicamente, un 18,9 % menciona necesidades de apoyo técnico (diseño y actualización de sitios Web, edición, digitalización y mantención de documentos digitales), un 13,1% indica la necesidad de disponer de más recursos financieros, un 7,4% enfatiza la importancia de acceder a información y contactos que permitan generar incentivos a las publicaciones, captar recursos y conocer e intercambiar experiencias y un 9,8% identifica necesidades de asesoría técnica y apoyo financiero para la construcción de sitios Web (se trata de instituciones que producen información especializada en pobreza, políticas sociales y equidad y que no cuentan con página Web).

⁸ Se consideró a México en el grupo de los países andinos, debido a que su situación en el ámbito del desarrollo científico tecnológico es más comparable a éste grupo que a los de Centroamérica y el Caribe.

Cuadro 10

NECESIDADES DE APOYO Y ASESORÍA, SEGÚN TIPO DE INSTITUCIÓN Y PAÍS/REGIÓN

En porcentaje

Institución	Ninguna, problemas de cultura institucional, no conoce o no sabe	Necesidades de divulgación y acceso a información (experiencias, fuentes de recursos)	Necesidades de apoyo financiero para dotación de recursos humanos y tecnológicos	Necesidades de capacitación y apoyo técnico para la edición, digitalización, puesta en línea, actualización.	Todo: necesidades de apoyo financiero, capacitación y apoyo técnico para la construcción de sitios web
Organismo internacional	16,7	33,3	33,3	16,7	0
Ministerios, Servicios sectoriales	39,5	7	9,3	27,9	16,3
Universidades	57,2	5,7	2,9	31,4	2,9
Centros privados y ONG	40	0	20	40	0
Investigación					
Servicios regionales, municipios, programas sociales, ONG intervención	33,4	9,5	23,8	19,1%	14,3
País / región					
MERCOSUR	37,9	0	20,7	34,5	6,9
Países Andinos y México	40,7	11,1	11,1	33,3	3,7
Centroamérica y el Caribe	12,5	0	16,7	37,5	33,3
Chile	70,6	11,8	2,9	11,8	2,9
Estados Unidos y Europa	28,6	28,6	14,3	28,6	0

Fuente: Elaboración propia del autor.

El cuadro 10 muestra las necesidades de apoyo y asesoría desagregadas por tipo de institución y región, definidas en una escala de menor a mayor importancia o intensidad de la demanda. La mayor demanda de apoyo "total" (financiero, capacitación y asesoría para la construcción de sitios web) se encuentra en los países de Centroamérica y el Caribe (33,3%) y en las instituciones públicas a niveles nacionales (ministerios), sectoriales, regionales y locales. Al sumar los porcentajes que refieren a demandas de asistencia que se encuentran en el ámbito potencial de actuación del proyecto RISALC (capacitación y apoyo técnico para la digitalización), se tiene un 70,8% para los países del área de Centroamérica y el Caribe y un 44,2% en el caso de instituciones públicas como los ministerios y servicios sectoriales.

Estos datos ponen en evidencia dificultades en el acceso a financiamiento para las iniciativas de digitalización y puesta en línea de información en materias de pobreza, políticas sociales y equidad en la región, tema que se constituye en una condición necesaria para lograr una mayor conectividad y fortalecer la e-institucionalidad. Por ejemplo, en los casos del grupo de instituciones que necesitan el "paquete completo" (recursos financieros + capacitación), la inexistencia de fondos para la creación de sitios web al menos amenaza con minimizar los efectos de cualquier acción de capacitación y apoyo técnico. Por tanto, sería recomendable desarrollar una política integral de fortalecimiento de la institucionalidad digital en la región, con componentes de financiamiento y capacitación, focalizada en las instituciones y países que muestran las mayores necesidades de asistencia técnica y financiera.

Finalmente, las personas que se emplean en las universidades, a pesar de que reportan una alta incidencia de estudios y documentos institucionales no digitalizados, mayoritariamente no especifican necesidades de apoyo y asesoría (57%). Este dato se agrega a lo encontrado en el

estudio de sitios web, en el que constató que las universidades tienden a disponer de sistemas digitales cerrados, o reservados a usuarios (académicos y estudiantes). El desafío aquí es diseñar de estrategias que permitan lograr una mayor participación de las universidades en la construcción de una institucionalidad electrónica regional, atendiendo a que estas instituciones tienen mucho que ofrecer en términos de sus capacidades de generación de conocimiento.

III. Caracterización del consumo y la demanda por información en pobreza, políticas sociales y equidad

A. Consumo electrónico de información

En esta sección se efectúa una caracterización los patrones de e-consumo y demanda de información de especialistas y usuarios de Internet en temas de pobreza, políticas sociales y equidad. En particular, se desarrolla un análisis de las principales fuentes en Internet que utilizan los encuestados para obtener información sobre pobreza y políticas sociales y se establece la demanda de los usuarios y especialistas con relación a recursos específicos de información (experiencias, programas, prácticas, indicadores, formato tecnológico). Uno de los temas en los cuales se hace énfasis en este capítulo es el relativo a la disseminación e intercambio de buenas prácticas, debido a que este ámbito ha sido señalado como una de las prioridades en las acciones de la CEPAL que se orientan al fortalecimiento y desarrollo de la institucionalidad en la región.

Los datos que se utilizan en este capítulo fueron obtenidos a través de métodos cuantitativos y cualitativos.⁹ Inicialmente, se realizaron entrevistas focalizadas a expertos de la División de Desarrollo Social, las que permitieron profundizar en el tema buenas

⁹ Informe de Estudio Audiencia Proyecto RISALC, octubre del 2003, Pablo Villatoro.

prácticas y obtener insumos para el diseño de un cuestionario, que fue aplicado a una muestra por cuotas de usuarios de información y especialistas en pobreza, políticas sociales y equidad que trabajan en las instituciones del área social de la región. Como se señaló antes, la muestra de usuarios de información no es probabilística, y por tanto, los resultados que aquí se presentan deben ser interpretados con precaución. Para hacer más transparente el proceso de análisis e interpretación de los datos, a continuación se exponen las principales características sociodemográficas, ocupacionales y las especialidades temáticas de los encuestados.

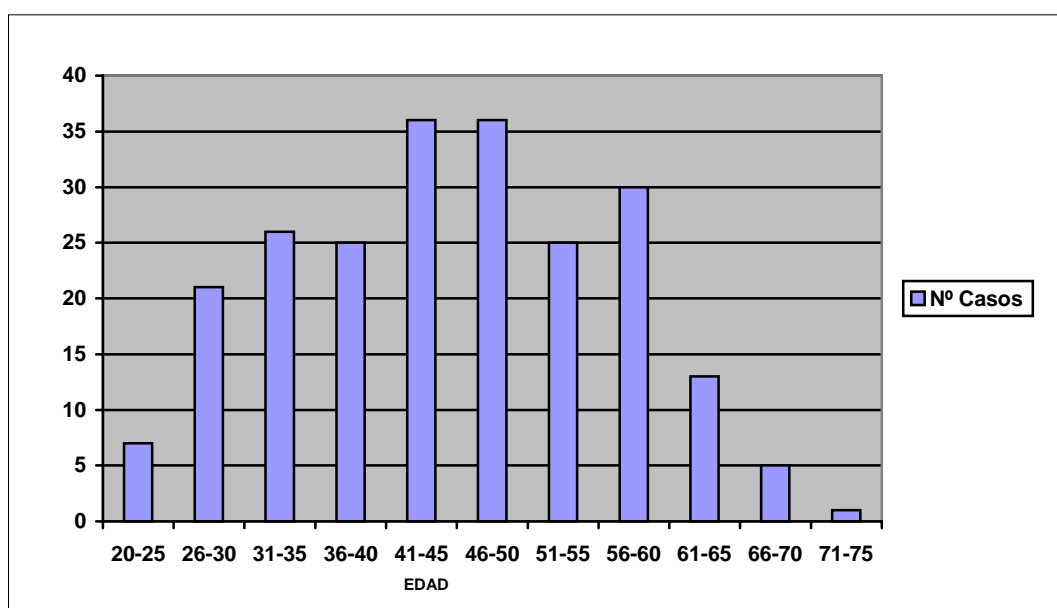
Cuadro 11
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA, SEGÚN GÉNERO

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	131	58,2
Femenino	94	41,8
Total	225	100

Fuente: Elaboración propia del autor.

La muestra está integrada mayoritariamente por hombres (58,2%), aunque las mujeres obtienen un porcentaje bastante importante (41,8%). En cuanto a las edades, la muestra tiene un promedio de edad de 44,7 años. El 33% más joven tiene edades de 39 años o menos, mientras que el 33% más adulto de la muestra alcanza edades de 50 años o superiores. Como se puede apreciar en el gráfico 8, la distribución por edades tiende a la normalidad, situación que es confirmada por la significancia estadística de la prueba Kolmogorov - Smirnov ($p = 0,060$).

Gráfico 8
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA, SEGÚN GRUPOS DE EDAD



Fuente: Elaboración propia del autor.

Cuadro 12
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA, SEGÚN PAÍS

País	Frecuencia	Porcentaje
Argentina	25	11,1
Uruguay	16	7,1
Brasil	15	6,7
Paraguay	2	0,9
Sub total Mercosur		25,8
Chile	75	33,3
Sub total Chile		33,3
México	11	4,9
Colombia	8	3,6
Bolivia	8	3,6
Perú	7	3,1
República Bolivariana de Venezuela	5	2,2
Ecuador	3	1,3
Sub total Países Andinos y México		18,7
Costa Rica	9	4
Nicaragua	4	1,8
Honduras	4	1,8
Guatemala	2	0,9
Belice	2	0,9
Panamá	1	0,4
República Dominicana	1	0,4
El Salvador	1	0,4
Trinidad y Tabago	1	0,4
Antigua	1	0,4
Bahamas	1	0,4
St. Kitts y Nevis	1	0,4
Santa Lucía	1	0,4
San Vicente	1	0,4
Suriname	1	0,4
Sub total Centroamérica y el Caribe		13,8
Estados Unidos, Inglaterra, España, Suiza, Rusia	16	7,1
Sin información	3	1,3
TOTAL	225	100

Fuente: Elaboración propia del autor.

El país que alcanza la mayor representación es Chile, con un 33,3% de los casos, situación que se explica por las mayores posibilidades de difusión del cuestionario generadas por el emplazamiento geográfico de la CEPAL (sede en Santiago). Luego se ubican los países del Mercosur, que representan un 25,8% de la muestra. A continuación se encuentran los países andinos y México, que obtienen un 18,7%, y los países de América Central y el Caribe, que alcanzan a un 13,8%. También se observa un 7,1% de residentes en países europeos y Estados Unidos.¹⁰ Estos datos implican que los resultados totales podrían estar sesgados hacia los valores observados en Chile, y por esta razón, se trata a este país como a un grupo a parte en el análisis estadístico.

¹⁰ En todos los grupos mencionados (salvo en los países europeos y Estados Unidos) se obtuvo un tamaño muestral mayor a 30 casos, lo que permite trabajar con pruebas paramétricas para cada grupo.

Cuadro 13
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA, SEGÚN OCUPACIÓN

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Ministro, Senador, Director, gerente, subdirector y subgerente	34	15,2
Rector, Decano, Director post grado, Director de escuela	10	4,4
Coordinador académico programa universitario, oficial organismo internacional	16	7,1
Coordinador o jefe de área, departamento o centro de investigación no universitario	30	13,3
Coordinador o jefe de área, departamento o programa operativo (intervención, acción y desarrollo social)	27	12,0
Académico e Investigador	24	10,7
Académico	9	4,0
Investigador no académico	13	5,8
Consultor, Asesor	14	6,2
Analista de estudios	11	4,9
Analista de control de gestión	4	1,8
Supervisor / Operador de programa	17	7,6
Profesional de la información (Bibliotecólogo, Encargado de Comunicaciones, Relacionador Público)	15	6,7
Otra	1	0,4
TOTAL		100

Fuente: Elaboración propia del autor.

El cuadro 13 evidencia una alta diversidad de los encuestados al considerar sus categorías ocupacionales. La más alta proporción ocupa cargos de Director, Gerente, Subdirector o Subgerente regional (a escala supra nacional) o nacional (15,2%). También alcanzan una representación importante los directores y coordinadores de centros de investigación privados, no universitarios (13,3%) y los coordinadores y jefes de área o departamentos de programas operativos –de acción o intervención social–, con un 12 %. Por su parte, las personas que se dedican a labores académicas y/o de investigación alcanzan sumados un 20,5%, y los asesores, consultores, analistas de estudios y de control de gestión obtienen un 12,9%. Adicionalmente, los profesionales de la información y comunicación constituyen el 6,7% de la muestra. Este análisis indica una sobre representación de los estratos ocupacionales directivos en la muestra, situación que podría generar sesgos sobre los valores totales observados. Por esta razón, se trata a este conglomerado como un grupo a parte en una buena parte del análisis.

Cuadro 14

DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS, SEGÚN ÁREAS TEMÁTICAS DE ESPECIALIDAD

Tema	Porcentaje de sujetos especialistas en el tema ^{a/}
Pobreza, políticas sociales y desarrollo social	30,7
Diseño, planificación, monitoreo, sistematización y evaluación de programas y proyectos sociales	13,3
Capital Social, participación, redes sociales, ciudadanía, sociedad civil	11,1
Desarrollo económico y productivo: microempresa, emprendimientos, economía solidaria, economía social	9,3
Tecnologías de la información y comunicación, estudios culturales	9,3
Desarrollo local y comunitario	8,4
Empleo y mercado laboral	8,4
Educación	8
Género (sexualidad, reproducción, violencia intrafamiliar), derechos humanos y derechos económico sociales (minorías étnicas, desplazados, inmigrantes)	8
Fortalecimiento institucional, reforma del Estado, modernización de la gestión pública y descentralización	7,6
Grupos prioritarios (infancia, juventud) y vulnerables (adultos mayores, discapacitados)	7,6
Integración y comercio internacional, estudios internacionales comparados, macroeconomía	5,8
Salud, alimentación y nutrición	5,3
Desarrollo rural	4,4
Métodos de investigación social: análisis cuantitativo y cualitativo	3,1
Seguridad ciudadana, riesgo social, violencia, drogas, delincuencia.	2,7
Medio ambiente y desarrollo sustentable	1,3

Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota ^{a/}: Los porcentajes no son excluyentes: un sujeto puede declararse experto en pobreza y políticas sociales, y al mismo tiempo afirmar ser especialista en evaluación de proyectos. De esta manera, los porcentajes no suman 100.

Los encuestados muestran bastante diversidad en lo que refiere a sus áreas temáticas de especialidad. La mayoría se define como especialista en pobreza, políticas sociales y desarrollo social (30,7%). Luego se ubican los especialistas en el diseño, planificación, monitoreo, sistematización y evaluación de programas y proyectos sociales (13,3%). A continuación están las personas que se interesan en temas emergentes como capital social, participación, redes sociales, ciudadanía y construcción de capacidades en la sociedad civil (11,1%). Por su parte, un 9,3% de los sujetos afirma que su experticia se encuentra en el desarrollo económico y productivo (con énfasis en los micro emprendimientos y la economía solidaria y social) y un 9,3% señala ser especialista en tecnologías de la información y comunicación y en estudios culturales. También alcanzan una representación importante los especialistas en desarrollo local y comunitario (8,4%), en empleo y mercado laboral (8,4%), educación (8%) y género, derechos humanos y económico - sociales (8%).

B. Consumo electrónico de información sobre pobreza, políticas sociales y equidad

Cuadro 15

**PORCENTAJE DE SUJETOS QUE IDENTIFICA UNO O MÁS SITIOS O RECURSOS EN INTERNET
SOBRE POBREZA, POLÍTICAS SOCIALES Y EQUIDAD QUE UTILIZA HABITUALMENTE**

Identifica 1 o más fuentes específicas	Frecuencia	Porcentaje
No	38	16,9
Sí	187	83,1
Total	225	100

Fuente: Elaboración propia del autor.

Como se señaló previamente, la primera meta de este análisis es establecer si los sujetos consultados identifican fuentes digitales que utilizan habitualmente para obtener información en temas de pobreza, políticas sociales y equidad. El cuadro 15 muestra que un 83,1% de los encuestados identifica 1 o más fuentes de información frecuente en los temas mencionados. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios discriminan entre los recursos disponibles en línea de acuerdo a su utilidad, que desarrollan ciertos patrones más o menos estables de consumo electrónico y que en alguna medida están "fidelizados" a algunas fuentes que consideran valiosas, las cuales les permiten satisfacer distintas necesidades de información más o menos rutinarias en el área temática. Tal como se desprende de lo señalado por un experto CEPAL, estos patrones sólo se alterarían cuando las personas necesitan encontrar nueva información, que no está disponible en sus fuentes habituales:

"Yo me meto 10 veces en el sitio de la ONU, me meto mucho al sitio de la OMS. De pronto cuando no encuentro un tema, me meto al google o a otro buscador" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

Quizás es justamente en el momento de búsqueda de nueva información en el que los usuarios enfrentan las mayores dificultades de navegación para encontrar y seleccionar información relevante y de calidad, en un universo virtual caracterizado por la hiperabundancia y la mutación permanente.¹¹

¹¹ Muchas veces es casi imposible determinar donde empieza y termina un sitio web (es aún menos factible delimitar el comienzo y el final de Internet), lo que sugiere un mundo sin límites espacio - temporales, donde "lo que hay" es un espacio virtual continuo e infinito. Sin embargo, Internet no escapa al lenguaje y a la cognición humana en el sentido de que ese espacio continuo, para ser aprehendido, debe ser categorizado o reducido a una noción discreta y finita, o en otros términos, anclado en las estructuras cognitivas y psico - lingüísticas. Con estas consideraciones se pretende ilustrar que el consumo electrónico de información en Internet no difiere tanto de los patrones de consumo de bienes físicos. Quizás el momento de mayor desestructuración cognitiva para los sujetos se produce, como se desprende de los discursos de los expertos, cuando deben buscar nueva información. En efecto, los adjetivos que utilizan los expertos sugieren una cierta pérdida del locus de control interno (por ejemplo, "me siento abrumado", "estoy enloquecida", "es inmanejable") o bien reacciones de agresión ante eventos frustrantes ("hay demasiada basura").

"El buscar para mí es una pérdida de tiempo enorme, porque nunca encuentro las cosas específicas. Hay demasiada basura. Si yo hago una búsqueda, me salen 25.000 documentos. Lo importante es que los materiales estén depurados y sean de calidad" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

"Si tú ves la cantidad de información que hay, un sitio te lleva a otro sitio, de repente me siento abrumado" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

"Es inmanejable la información, partí por la Fundación Carnegie y estoy enloquecida, es tremendo, porque dices no, tiene que estar, y pasas dos horas y no haces nada más que buscar" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

Por otra parte, un 16,9% de los encuestados no identifica fuentes, lo que podría ser atribuido a que son sujetos que disponen de personal especializado que realiza la búsqueda de datos (un 47% de los directores y gerentes no identifica fuentes específicas), o bien a que en este grupo se encuentran individuos que desempeñan tareas fundamentalmente prácticas, en las cuales el acceso a la información digital podría no ser tan relevante (un 22% de los coordinadores de programas operativos, o de acción social tampoco identifica fuentes).

"Yo no soy muy usuario de Internet. Mi trabajo es en 80% operativo y de gestión. Y coordino, llamo a reuniones, contacto a la gente" (Experto División de Desarrollo Social CEPAL).

También es plausible que algunas personas no hayan sido exitosas en resolver el problema de la identificación de los recursos de información útiles para ellas, o que simplemente prefieran las fuentes físicas por consideraciones de calidad.

"Yo no uso mucho Internet para buscar. Uso más las bibliotecas" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

Cuadro 16

**IDENTIFICACIÓN DE FUENTES EN INTERNET, SEGÚN SEXO, EDAD, OCUPACIÓN
Y ZONA GEOGRÁFICA. MODELO DE REGRESIÓN LOGÍSTICA TIPO ENTER**

VARIABLE DEPENDIENTE:

0 = no identifica fuentes

1 = identifica fuentes

VARIABLES	COEFICIENTE BETA	SIGNIF.
SEXO	- 0,645	0,121
EDAD	- 0,009	0,624
REGIÓN	- 1,605	0,000***
0= Otra región		
1 = Centroamérica y el Caribe		
OCUPACIÓN	1,141	0,020*
0= Otra ocupación		
1 = Investigador, académico, consultor, asesor, analista		

Fuente: Elaboración propia del autor.**Nota:** Significación del modelo = 0,001**: R cuadrado Nagelkerke = 14,8%: % de ajuste del modelo = 85,7%.

En el cuadro 16 se presentan los resultados de un análisis de regresión logística mediante el cual se establecen los principales predictores de la identificación de fuentes específicas de información digital en pobreza, políticas sociales y equidad. Los resultados del análisis muestran que las variables que se asocian con la identificación de fuentes son la región y la ocupación, en ese orden, y que los factores sociodemográficos edad y sexo no explican significativamente la identificación de fuentes.

En el caso de la ocupación, se puede apreciar que el grupo ocupacional de los investigadores, académicos, consultores, analistas de estudios y asesores identifica en mayor medida sus fuentes digitales de información que los sujetos que se encuentran en otras categorías ocupacionales (coeficiente de regresión = 1,141). Estos datos tienden a confirmar las hipótesis planteadas en el párrafo anterior, en torno a que la identificación de fuentes debería ser menor en los grupos ocupacionales más vinculados a tareas prácticas –de operación de programas o de toma de decisiones–, y que, inversamente, las personas que desarrollan funciones ligadas a la investigación y análisis de información tenderían a identificar fuentes con mayor precisión, hipótesis que además, son plausibles desde el punto de vista lógico.

En cuanto a la región, se observa que los encuestados de países incluidos en la región de América Central y el Caribe, con independencia de su grupo ocupacional, tienden a identificar en menor medida fuentes específicas de información que las personas de países emplazados en otras regiones geográficas. Esto podría explicarse por una interacción entre problemas de oferta (es decir, inexistencia de fuentes que den cuenta más o menos global de sus distintas demandas de información) y de demanda, esto es, dificultades en el acceso a Internet (baja conectividad) o bien déficits en el conocimiento de fuentes o en la experticia requerida para hacer un uso eficiente de los recursos disponibles en la web. En cualquier caso, estos datos muestran paradójicamente la persistencia de barreras geográficas en el acceso a los beneficios de una tecnología que se supone tiende a eliminarlas por definición.

Cuadro 17

PRINCIPALES FUENTES EN INTERNET SOBRE POBREZA, POLÍTICAS SOCIALES Y EQUIDAD UTILIZADAS POR LOS ENCUESTADOS

Fuente	Porcentaje
Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)	38,2
Banco Mundial	28,9
Bibliotecas virtuales, bases de datos bibliográficas especializadas, listas de información, redes	16,9
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	15,6
Ministerios Nacionales de Planificación y Desarrollo Social	12
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)	9,3
Institutos Nacionales de Estadísticas	8
Sistemas Nacionales de Información sobre Pobreza y Políticas Sociales	5,8
UNESCO / UNICEF	5,8
Universidades	5,3
Google	4
Fondos Nacionales de Inversión Social	3,6
OMS/OPS	3,6
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	3,1
FAO	1,3

Fuente: Elaboración propia del autor.

El sitio web que alcanza el mayor número de menciones como recurso habitualmente utilizado por los encuestados es el de CEPAL (38,2%). Sin embargo, se debe tener cautela al momento de generalizar este resultado, debido a que la muestra incluye en su totalidad a personas que mantienen algún tipo de contacto con la institución (ya sea porque reciben avisos de publicaciones o a que asisten a seminarios y conferencias organizadas por CEPAL, o bien debido a que sostienen vínculos con especialistas que trabajan en la institución). De esta manera, es posible que el porcentaje de utilización habitual del sitio CEPAL se encuentre relativamente sobre representado en esta muestra, pero en cualquier caso, los datos evidencian que existe un grupo importante de usuarios que emplea con bastante frecuencia el portal institucional.

En segundo lugar se encuentra el portal de Banco Mundial, que obtiene el 28,9% de las menciones. Es importante considerar que en el caso del Banco Mundial, los encuestados tienden a individualizar más los recursos utilizados que para CEPAL. Por ejemplo, un grupo no menor de usuarios indica como una de sus fuentes más relevantes de consulta el sub - sitio *poverty net*.

En tercer lugar aparecen los sistemas especializados como las Bibliotecas virtuales, las bases de datos bibliográficas (por ej.: *Jstore*, *PsycInfo*, *Sociological Abstracts*, *Bireme*, *Communication Abstracts*), las listas de información y las redes temáticas, recursos que sumados alcanzan un 16,9% de las preferencias. En el cuarto lugar se posiciona el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con un 15,6%. En cuanto a los recursos nacionales, los sitios de los Ministerios de Planificación y Desarrollo Social (12%) y de los Institutos de Estadísticas (8%) son los que suscitan las mayores preferencias.

Por tanto, las fuentes oficiales de los organismos internacionales multilaterales son las más utilizadas, situación que podría explicarse por la cantidad y calidad de recursos disponibles en estos portales (bibliotecas con textos completos en líneas, bases de datos de estadísticas e indicadores), y también por el tipo de información que proporcionan (documentos oficiales). Es relevante también el alto porcentaje que obtienen los recursos tipo Bibliotecas virtuales, sistemas de bases de datos bibliográficas especializadas y listas de información. A pesar de que esta investigación no contiene datos longitudinales, y por tanto no se puede sostener este dato como una tendencia al aumento, es bastante probable que así sea, debido a la reciente data de este tipo de recursos.

Por su parte, las fuentes nacionales alcanzan representaciones más bajas, situación que podría tener su origen en el alcance geográfico limitado de la información disponible y en la menor diversidad temática de recursos (como puede ser el caso, por ejemplo, de los portales de ministerios sectoriales). También llama la atención el bajo peso de las universidades como fuentes de información (5,3%), situación que podría atribuirse a que en muchas de ellas la información no es de dominio público y a que pocas universidades latinoamericanas colocan documentos de textos completos en línea. Aquí nuevamente emerge el tema del papel que las universidades deben jugar en la generación, y sobre todo diseminación, de conocimiento sobre pobreza, políticas sociales y equidad.

Igualmente es importante tener en cuenta que las principales fuentes mencionadas por los encuestados son dispositivos tradicionales, los que funcionan primordialmente en un esquema de comunicación en el que hay emisores, que ponen datos a disposición, y receptores de información (audiencias). Prácticamente no se mencionan fuentes interactivas, o espacios de participación en Internet, a pesar de que estos dispositivos se han desarrollado bastante, como evidencia el estudio de oferta presentado en capítulos anteriores. Quizás la excepción esté constituida por las redes temáticas, pero en este caso no queda suficientemente claro el carácter interactivo de dichas redes.

Cuadro 18

**USO HABITUAL DEL PORTAL CEPAL, SEGÚN SEXO, EDAD, OCUPACIÓN,
ZONA GEOGRÁFICA, TIPO DE INSTITUCIÓN, ESPECIALIDAD TEMÁTICA
Y USO DE OTROS PORTALES. MODELO DE REGRESIÓN LOGÍSTICA TIPO *STEPWISE***

VARIABLE DEPENDIENTE:

0 = no usa habitualmente el portal CEPAL

1 = usa habitualmente el portal CEPAL

VARIABLES SELECCIONADAS EN EL MODELO

VARIABLES	COEFICIENTE BETA	SIGNIF.
TEMA ESPECIALIDAD	0,700	0,030*
0= otro tema		
1 = pobreza y políticas sociales		
USO WEB BANCO MUNDIAL	0,653	0,057
USO WEB BID	0,825	0,051
USO BIB. VIRTUAL	-1,416	0,004**

VARIABLES EXCLUIDAS DEL MODELO: TIPO DE INSTITUCIÓN, OCUPACIÓN, SEXO, EDAD, REGIÓN, USO DEL SITIO PNUD, USO DE OTROS ORGANISMOS INTERNACIONALES, USO DE FUENTES NACIONALES.

Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: Significación del modelo = 0,000***: R cuadrado Nagelkerke = 15%: % Ajuste del Modelo = 68,8%

Con el objetivo de identificar los principales predictores del uso habitual del portal CEPAL, se elaboró un modelo de regresión stepwise. El análisis evidencia que el empleo del sitio CEPAL aumenta significativamente entre las personas que se autodefinen como especialistas en pobreza y políticas sociales, y que disminuye en el grupo que se autocategoriza como especialista en otras materias. Este dato permite inferir que el portal CEPAL es eficaz en capturar y fidelizar a la audiencia regional que se ocupa de materias directamente vinculadas con pobreza y políticas

sociales, pero que no lo es tanto con el público que tiene otros intereses temáticos (posiblemente sectoriales).

Al mismo tiempo, se aprecia una relación inversa entre el uso habitual de Bibliotecas virtuales y Sistemas especializados de búsqueda bibliográfica y el empleo frecuente del portal CEPAL. Esto podría explicarse recurriendo a lo señalado anteriormente sobre los intereses temáticos, debido a que una buena parte de la Bibliotecas virtuales y las bases de datos bibliográficas se acotan precisamente a áreas temáticas de desarrollo sectorial como salud y educación o a disciplinas específicas de Ciencias Sociales (Psicología, Sociología, Derecho, etc.).

También se observa que el uso del portal CEPAL tiende a ser mayor entre los encuestados que afirman emplear habitualmente recursos como los sitios del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo. Estos datos evidencian que, desde el punto de vista de los consumidores de información, el empleo habitual del sitio CEPAL no excluye el uso frecuente de los portales BID y Banco Mundial. Por el contrario, es posible que los usuarios tiendan a usar estos recursos de manera complementaria. Quizás la metáfora apropiada para comprender este fenómeno es pensar a Internet como una especie de Mall Virtual, donde los portales CEPAL, BID y Banco Mundial aparecen para el público latinoamericano como las grandes multi- tiendas en información sobre pobreza, política sociales y equidad.

Cuadro 19

USO HABITUAL DE PORTALES BANCO MUNDIAL Y/O BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO SEGÚN SEXO, EDAD, OCUPACIÓN, ZONA GEOGRÁFICA, TIPO DE INSTITUCIÓN, ESPECIALIDAD TEMÁTICA Y USO DE OTROS PORTALES. MODELO DE REGRESIÓN LOGÍSTICA TIPO *STEPWISE*

VARIABLE DEPENDIENTE:

0 = no usa habitualmente portales Banco Mundial y BID

1 = usa habitualmente portal Banco Mundial y/o BID

VARIABLES SELECCIONADAS EN EL MODELO

VARIABLES	COEFICIENTE BETA	SIGNIF.
OCUPACIÓN	0,658	0,040*
(0 = otra ocupación 1 = académico, investig., consultor, analista)		
USO SITIO CEPAL	1,057	0,001**
USO SITIOS NACIONALES	-1,162	0,003**

VARIABLES EXCLUIDAS DEL MODELO: TIPO DE INSTITUCIÓN, SEXO, EDAD, REGIÓN, USO DEL SITIO PNUD, USO DE ORGANISMOS INTERNACIONALES SECTORIALES, USO DE BIBLIOTECAS VIRTUALES, ESPECIALIDAD TEMÁTICA.

Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: Significación del modelo = 0,000***: R cuadrado Nagelkerke = 14,5%: % Ajuste del Modelo = 67%

Al igual que en lo realizado para el sitio CEPAL, se construyó un modelo de regresión en orden a identificar predictores de uso habitual de los portales del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo. Los datos muestran que en la medida en se incrementa el empleo del sitio de la CEPAL, la utilización de los sitios del BID y el Banco Mundial aumenta significativamente, situación que tiende a reforzar lo señalado en el análisis de los predictores de

uso del portal CEPAL. Al mismo tiempo, se puede observar que el empleo habitual de los sitios Banco Mundial y BID disminuye en tanto crece el uso frecuente de fuentes nacionales de información (Ministerios de Planificación, Sistemas de Información Geográfico, Sistemas de Control de Gestión y de Proyectos, INE).

Este dato puede vincularse al hecho de que el grupo ocupacional integrado por los académicos, investigadores, consultores y analistas de estudios tiende a emplear en mayor medida las fuentes BID y Banco Mundial que los sujetos que desempeñan tareas más prácticas, ya sea en los ámbitos de la operación y gestión de programas y de la intervención social en terreno. Por tanto, es posible que los requerimientos de información de las personas que desempeñan funciones de operación de programas se sitúen más en el plano nacional, mientras que aquellos que tienen tareas analíticas necesiten en mayor medida información comparada. Es también plausible pensar que las barreras idiomáticas tengan algo que ver (la información disponible en los portales BID y Banco Mundial no se encuentra traducida al castellano en su totalidad).

Cuadro 20

**USO HABITUAL DE SITIOS NACIONALES (MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN,
FONDO DE INVERSIÓN SOCIAL, SISTEMA DE INFORMACIÓN EN POBREZA,
POLÍTICAS SOCIALES Y EQUIDAD) Y OCUPACIÓN**

En porcentaje

Ocupación/uso sitios nacionales	No	Si	Total
Director, Gerente, Sub director, Sub gerente	94,1	5,9	100
Rector, Decano, Coordinador de programas académicos	92,3	7,7	100
Coordinador o Jefe de Dpto. Investigación no universitario	66,7	33,3	100
Coordinador o Jefe Dpto. o Programa Operativo	66,7	33,3	100
Académico y/o Investigador	65,2	34,8	100
Analista, Consultores y Asesores	72,4	27,6	100
Operadores de Programas sociales	58,8	41,2	100
Profesional de la información	86,7	13,3	100
TOTAL	168	56	224

Fuente: Elaboración propia del autor.

Notas: Casos missing = 1

P = 0,009**

Para establecer si efectivamente las fuentes nacionales son más utilizadas por las personas vinculadas a tareas operativas, se realizó un cruce simple entre el uso de estos recursos y la ocupación de los encuestados. Los resultados de este análisis muestran que los sitios web nacionales (Ministerios de Planificación y de Desarrollo Social, Fondos de Inversión Social, Institutos de Estadísticas y Sistemas de Información nacionales sobre Pobreza) son utilizados en mayor proporción por los operadores de programas sociales (41,2%), y también son empleados por un porcentaje importante de coordinadores de programas o departamentos operativos (33%). Sin embargo, se aprecian porcentajes relevantes de utilización de recursos nacionales por parte de los académicos e investigadores (34%) y de los coordinadores de programas académicos (33%). En cualquier caso, el uso de fuentes nacionales es significativamente menor en los niveles más altos de decisión (directores regionales y nacionales, gerentes, rectores, etc.), los cuales muchas veces tiene que tomar decisiones a escalas supranacionales, y por tanto, posiblemente no encuentren la información que necesitan en los portales nacionales.

Cuadro 21

USO HABITUAL DE BIBLIOTECAS VIRTUALES Y SISTEMAS ESPECIALIZADOS DE INFORMACIÓN, SEGÚN SEXO, EDAD, OCUPACIÓN, ZONA GEOGRÁFICA, TIPO DE INSTITUCIÓN, ESPECIALIDAD TEMÁTICA Y USO DE OTROS PORTALES. MODELO DE REGRESIÓN LOGÍSTICA TIPO *STEPWISE*

VARIABLE DEPENDIENTE:

0 = no usa habitualmente Bibliotecas Virtuales y/o Sistemas Especializados

1 = usa habitualmente Bibliotecas Virtuales y/o Sistemas Especializados

VARIABLES SELECCIONADAS EN EL MODELO

VARIABLES	COEFICIENTE BETA	SIGNIF.
EDAD	0,061	0001**
USO SITIO CEPAL	-1,333	0,007**
TIPO INSTITUCIÓN (0 = otra institución 1= pública nacional o sectorial)	- 1,120	0,024*

VARIABLES EXCLUIDAS DEL MODELO: SEXO, REGIÓN, USO DE ORGANISMOS INTERNACIONALES SECTORIALES, USO BANCO MUNDIAL Y/O BID, ESPECIALIDAD TEMÁTICA, OCUPACIÓN

Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: Significación del modelo = 0,000***: R cuadrado Nagelkerke = 22,7%: % Ajuste del Modelo = 83,7%

Se construyó un modelo de regresión para identificar predictores de utilización habitual de Bibliotecas virtuales y Sistemas especializados de información. Los resultados del análisis evidencian que el empleo frecuente de este tipo de recursos tiende a ser más importante entre las personas de mayor edad, las que no emplean habitualmente el portal CEPAL y las que no trabajan en instituciones públicas nacionales y sectoriales. Así, las diferencias en los niveles de utilización de este tipo de recursos estarían determinadas en una buena medida por las posibilidades de acceso: en efecto, como se mencionó antes, existen restricciones en las universidades para el uso de los Sistemas especializados de búsqueda de información y para las Bibliotecas universitarias multi – temáticas.

La hipótesis enunciada en el párrafo anterior tiende a ser apoyada por el mayor uso de las bibliotecas virtuales en el grupo ocupacional de los académicos, investigadores, consultores y analistas de estudio ($p = 0,042$). Esto también puede ser ilustrado en términos porcentuales (32,6% para los académicos e investigadores y 26,7% en el caso de los coordinadores y jefes de programas académicos y centros de investigación no universitarios). De manera que son específicamente los profesionales vinculados a tareas de investigación científica básica –tanto en Universidades como en Centros Privados– que tienen un mayor status dentro de sus pares los que usan habitualmente esta clase de sistemas (esto igualmente puede relacionarse con la edad).

Por último, debe tenerse en cuenta la fidelización de la audiencia que logran las Bibliotecas virtuales y las Bases de datos especializadas, situación que es graficada por la relación inversa entre el uso habitual del sitio CEPAL y el consumo de información en este tipo de sistemas, y por la inexistencia de asociación entre el empleo de recursos como el Banco Mundial y el BID con la utilización de Bibliotecas virtuales. También es importante mencionar que no existe relación

estadística entre el uso de Bibliotecas virtuales y la especialización temática en pobreza y políticas sociales, lo que podría atribuirse a falta de recursos de información específicos en ese ámbito.

C. El caso de DISALC: conocimiento del sistema y satisfacción con los servicios proporcionados

El Directorio en Red de Instituciones Sociales de América Latina y el Caribe (DISALC) fue creado por la División de Desarrollo Social de la CEPAL con el propósito de difundir información relevante y comparable sobre los sitios web generados por instituciones nacionales y regionales que tienen incidencia en el desarrollo social de América Latina y el Caribe. El Directorio se encuentra disponible en el portal CEPAL, y consiste en una base de datos donde están registrados los portales de las instituciones. DISALC funciona sobre la base de una organización constituida por puntos focales institucionales, los que se encargan de difundir las actividades y las noticias asociadas al Directorio, así como contribuyen con insumos para su alimentación.

DISALC constituye el antecedente directo del proyecto RISALC, y por esta razón, resulta de interés recoger algunos insumos sobre el uso de este recurso como fuente de información por parte de los usuarios y especialistas regionales en pobreza, política social y equidad. En rigor, en estas líneas se analiza el nivel de difusión del sistema en su público objetivo, así como se entregan antecedentes sobre la satisfacción con los servicios proporcionados por DISALC entre las personas que efectivamente lo conocen. Las fuentes de datos que se utilizan son las audiencias externas (usuarios de información y especialistas de la región en pobreza, políticas sociales y equidad) e internas (expertos de la División de Desarrollo Social de la CEPAL) del sistema: al mismo tiempo, se emplean métodos cuantitativos (encuestas a la audiencia externa) y cualitativos (entrevistas focalizadas a la audiencia interna).

Cuadro 22

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS DE INFORMACIÓN Y ESPECIALISTAS EN POBREZA, POLÍTICAS SOCIALES Y EQUIDAD (AUDIENCIA EXTERNA), SEGÚN CONOCIMIENTO DE DISALC

Conoce / no conoce DISALC	Frecuencia	Porcentaje
Sí	38	17
No	185	83
Total	223	100

Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: Casos sin información = 2

Con relación al nivel de difusión del Directorio en la audiencia externa, una amplia mayoría de los encuestados (83%) afirma no conocer al DISALC, mientras que sólo un 17% señala conocerlo. Ciertamente, estos datos muestran la existencia de dificultades para la difusión y disseminación del sistema. Sin embargo, se debe ser cuidadoso al momento de señalar si estos porcentajes de conocimiento del DISALC resultan bajos, debido a la carencia de datos que permitan comparar el Directorio con otros recursos que se encuentren en una situación relativamente similar (por ejemplo, sistemas de información situados en “mega portales” que cuentan a su vez con una oferta abundante de otros recursos).

Cuadro 23

**CONOCIMIENTO DEL SISTEMA DISALC SEGÚN GÉNERO,
EDAD, TIPO INSTITUCIÓN, PAÍS, OCUPACIÓN, TEMA ESPECIALIDAD,
USO HABITUAL DE BIBLIOTECAS VIRTUALES Y USO
HABITUAL DEL PORTAL CEPAL. MODELO DE REGRESIÓN LOGÍSTICA STEPWISE**

VARIABLE DEPENDIENTE:

1 = CONOCE DISALC
0 = NO CONOCE DISALC

VARIABLES SELECCIONADAS EN EL MODELO

	COEF. BETA	SIGNIF.
TIPO INSTITUCIÓN	-0,957	0,036*
0 = otra institución		
1 = pública nacional o sectorial		
OCUPACIÓN	2,146	0,000***
0 = otra ocupac.		
1= profesional información		
GÉNERO	0,848	0,048*

VARIABLES EXCLUIDAS DEL MODELO: EDAD, REGION, ESPECIALIDAD, USO DE BIBLIOTECAS VIRTUALES Y USO DEL PORTAL CEPAL

Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: Significación del modelo = 0,000***: R cuadrado Nagelkerke = 14,9%: % Ajuste del Modelo = 84%

Se construyó un modelo de regresión logística para identificar los principales predictores del conocimiento del sistema DISALC. El análisis evidenció que el principal predictor del conocimiento de DISALC es la variable ocupación. En particular, el conocimiento del sistema aumenta en 2.146 puntos entre los profesionales de la información y comunicaciones (bibliotecólogos, *web masters*, periodistas, encargados de las relaciones públicas institucionales) y disminuye entre las personas que pertenecen a otros grupos ocupacionales. Esta tendencia se puede ilustrar recurriendo a las diferencias en los porcentajes de conocimiento del DISALC que muestran los profesionales de la información (53%) y los apreciados en otras categorías ocupacionales (por ej. académicos e investigadores = 13% y analistas, consultores y asesores = 7%).

En cuanto a los otros factores, el modelo stepwise evidencia que el conocimiento de DISALC disminuye entre las personas que se desempeñan en instituciones públicas nacionales y sectoriales. Por su parte, no se observan diferencias significativas en el conocimiento de DISALC según la edad, el uso habitual del Portal CEPAL, el uso de Bibliotecas virtuales, la especialidad temática de los encuestados y la zona geográfica.

En consecuencia, estos datos permiten sugerir la hipótesis de que la difusión de los servicios del DISALC entre los profesionales de la información y comunicación no se estaría traduciendo en la diseminación del sistema entre otros grupos de operadores institucionales (por ej. investigadores, analistas de estudios, asesores). En otros términos, quizás una estrategia de diseminación que define como puerta de entrada a los profesionales de la información y comunicación no sea la más adecuada, y a lo mejor sería necesario desarrollar acciones de difusión que faciliten una llegada directa a los especialistas, sin mediaciones. Sin embargo, también podría ser posible que las personas, con independencia de sus ocupaciones, no tengan mayor interés en difundir información que consideran valiosa o relevante.

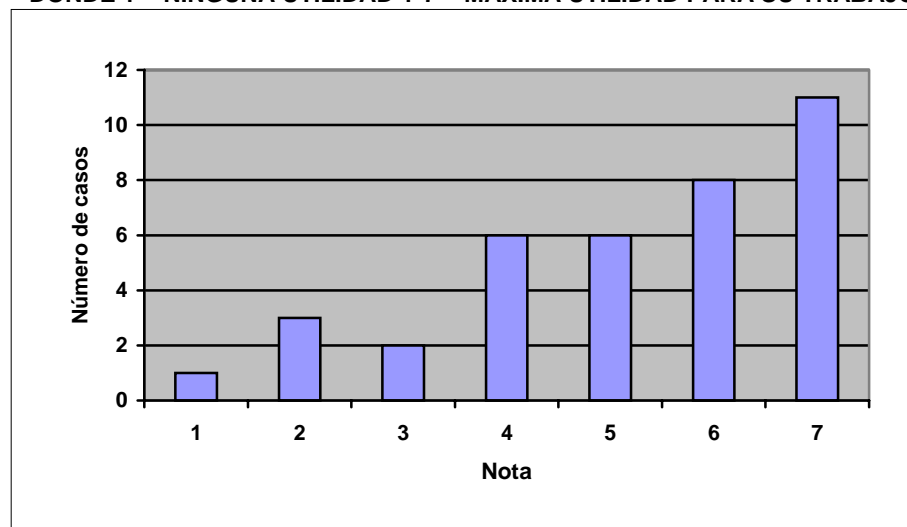
Igualmente, se debe considerar que el uso habitual del portal CEPAL no predice significativamente el conocimiento de DISALC, lo que implica una especie de "invisibilización" de este recurso para los usuarios. En términos de hipótesis, podría ser plausible indicar que mientras más recursos contenga un portal, es menos probable que éstos sean conocidos (o diferenciados). Esta dificultad podría ser enfrentada mediante una estrategia que tienda a dar mayor visibilidad a DISALC (por ejemplo, incluir un Icono de entrada en la página de inicio del portal CEPAL). Por otra parte, se debe mencionar que el DISALC es menos conocido por los operadores de las instituciones públicas nacionales y sectoriales, lo que indica la necesidad de mejorar las acciones de difusión para este grupo objetivo.

Estos problemas de difusión de los servicios del DISALC también se mantienen al analizar las opiniones de la audiencia interna (funcionarios de la División de Desarrollo Social CEPAL), dado que el nivel de conocimiento del DISALC por parte de los expertos CEPAL oscila desde una idea detallada del sistema hasta una impresión vaga de sus contenidos. En este caso, el problema no necesariamente es atribuible a la poca visibilidad digital del DISALC, sino más bien se explica por déficits en la diseminación cara a cara o por falta de interés vinculada a la fidelización a otras fuentes de información. Tal como indica un experto entrevistado:

"El DISALC...lo conozco vagamente. Nunca lo he usado, porque tengo como referencia automática a los sitios que utilizo" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

Gráfico 9

EVALUACIÓN DE DISALC POR PARTE DE LOS ENCUESTADOS EN UNA ESCALA DE 1 A 7, DONDE 1 = NINGUNA UTILIDAD Y 7 = MÁXIMA UTILIDAD PARA SU TRABAJO

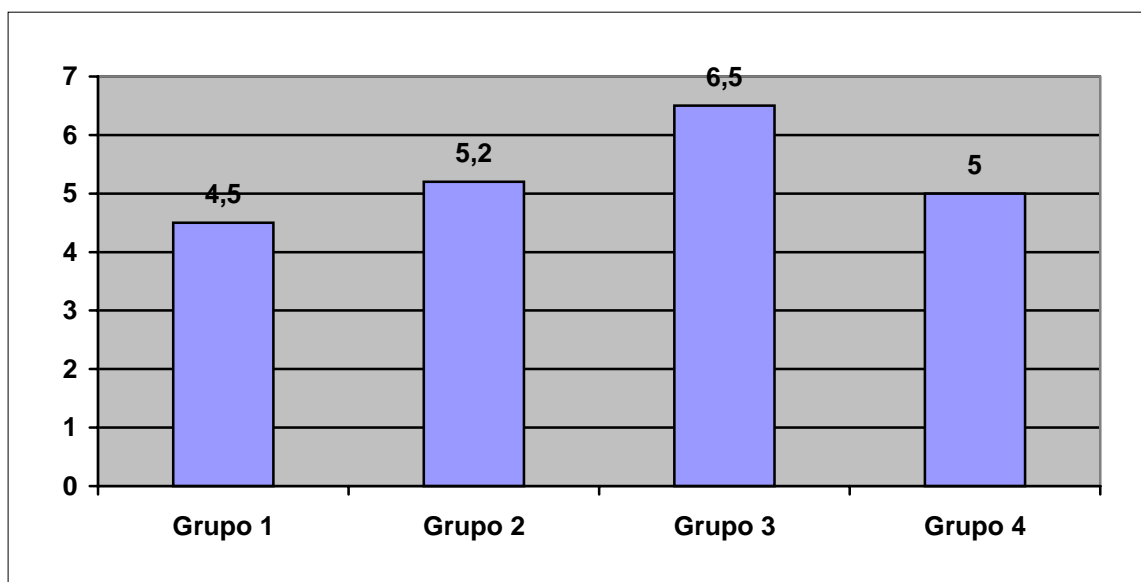


Fuente: Elaboración propia del autor.

En lo referido a la satisfacción con los servicios del DISALC por parte de la audiencia externa, la percepción media de la utilidad del sistema es positiva, debido a que alcanza una evaluación de 5,2 en una escala de 1 a 7. Si se considera el valor de la mediana, se puede observar que el 50% de los encuestados califican la utilidad del DISALC con nota 6 o superior (evaluación muy buena), mientras que el 50% restante de la distribución lo evalúa con notas inferiores a 6.

Gráfico 10

DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS, SEGÚN EVALUACIÓN DISALC Y OCUPACIÓN



Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: Grupo 1 = Gerentes, directores o coordinadores de programas de intervención social: Grupo 2 = Directores de programas académicos o de centros de investigación: Grupo 3 = Académicos, investigadores, consultores, analistas: Grupo 4 = Operadores de programas de intervención social, profesionales sociedad de la información.

La evaluación del sistema DISALC es muy positiva entre los académicos, investigadores, consultores y analistas (6,5). La segunda mejor calificación se encuentra en el grupo de directores de programas académicos y de centros de investigación privados (5,2). Estos datos deben valorarse especialmente, debido a que el grupo ocupacional integrado por investigadores, académicos, consultores, asesores y analistas tiene tareas directamente relacionadas con la búsqueda, selección, procesamiento y análisis de información en pobreza, políticas sociales y equidad. Por su parte, las evaluaciones de los profesionales de la información y operadores de programas, así como las calificaciones de los directores y gerentes, son más bajas.

La tendencia observada para la audiencia externa se mantiene al analizar las opiniones de los expertos CEPAL que conocen el DISALC sobre la calidad y utilidad de los servicios que proporciona el sistema. Para algunos, los servicios que entrega el sistema son muy buenos, en tanto permiten el acceso expedito a información institucional, mientras que para otros, éstos podrían ser mejorados.

"El DISALC, siempre lo uso. Hay cierto tipo de trabajo que implica buscar información institucional. Para mí, ha sido espectacular. Por ejemplo, tengo que buscar gasto social en Panamá. Yo sé que el gasto social lo tienen los Ministerios de Hacienda, los Bancos Centrales. Y anda a saber las direcciones de las páginas web de Panamá. Y en el DISALC yo pongo Panamá, Hacienda y me sale" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

"Creo que si se potencia ese nicho en términos de temáticas, de identificar actores relevantes para establecer contactos, sería sumamente útil. La competencia hoy día es el google, en que uno pone el nombre de lo que anda buscando y listo. Cae de todo, claro, ese es el problema. Pero uno puede identificar personas, documentos. Además, si se sistematiza al nivel de abstracts, ya le estás dando valor agregado" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

D. Demanda de información digital en pobreza, políticas sociales y equidad: buenas prácticas, indicadores, herramientas y formatos tecnológicos

Este sub capítulo busca contribuir con insumos para orientar el diseño y la implementación del proyecto RISALC en función de las principales demandas de información de especialistas en pobreza y políticas sociales en lo relativo a prácticas y programas sociales, indicadores, herramientas metodológicas y formatos tecnológicos. En esta sección se profundiza en el tema de la sistematización y disseminación de buenas prácticas (programas y proyectos), entendiendo que su difusión permitiría mejorar la cooperación entre los países e incrementar las capacidades institucionales de los gobiernos.

Los primeros insumos para la reflexión sobre las buenas prácticas fueron elicitados mediante la realización de entrevistas focalizadas a expertos de la División de Desarrollo Social de la CEPAL.¹² En términos generales, todos los entrevistados coinciden en que una base de datos de buenas prácticas sería un aporte tanto para los gobiernos de la región como para los especialistas de la División de Desarrollo Social. En palabras de un experto:

Sin embargo, los expertos plantean un conjunto de dilemas a resolver en el ámbito del enfoque teórico del sistema, en lo referido a la factibilidad metodológica de su implementación y en aspectos relativos a la delimitación y operacionalización del universo de experiencias para la sistematización.

“Yo creo que sería un aporte, absolutamente. Primero que nada por que las buenas prácticas sistematizadas en red permiten que un país no tenga que estar haciendo el recorrido de ensayo y error. Segundo, permite una buena retroalimentación entre las políticas de gobierno y ciudadanía, facilita el “feed back” entre lo que el gobierno hace y lo que la gente siente o piensa con respecto a lo que se hace. Tercero, es una buena plataforma para reforzar comunicación entre gobiernos, que trasciende a las cumbres o encuentros inter - gubernamentales. Es una información más reticular, porosa y horizontal, que hace que la gente se conozca” (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

Un primer dilema se ubica en el ámbito del enfoque teórico, o del tipo de mirada que proporcionaría un sistema centrado exclusivamente en buenas prácticas. En rigor, para algunos expertos consultados, el principal aporte de la disseminación de prácticas sería fomentar en los gobiernos e instituciones públicas de la región el aprendizaje tanto de los logros como de los fracasos de las experiencias de intervención. En este marco, un sistema centrado en “buenas prácticas” podría estar sesgado hacia la socialización de visiones estereotipadas de los programas que funcionan, lo que no permitiría el análisis de las dificultades y fracasos, insumos que serían críticos para mejorar la gestión de los gobiernos regionales.

“En general, los programas aparecen como programas estrellas, aparecen solo los éxitos. En este sentido, sería muy útil no sólo saber como se consiguen resultados, sino conocer cuáles son los problemas que van surgiendo en el camino, ver que falló. Ese campo de información es clave para los gobiernos” (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

¹² Estudio Entrevistas, Resultados preliminares análisis entrevistas a expertos DDS CEPAL, septiembre del 2003, Pablo Villatoro.

El segundo dilema a enfrentar refiere a la necesidad de diferenciar entre las prácticas innovadoras y aquellas que tienen un alto impacto. En particular, algunos entrevistados señalan la importancia de rescatar las experiencias que resulten innovadoras en sus aproximaciones teóricas y metodológicas, aún cuando no se tengan datos que permitan aseverar si producen o no cambios en la población objetivo. Más concretamente, se sugiere desarrollar un trabajo aparte para las prácticas innovadoras y para la sistematización de buenas prácticas, definidas éstas últimas por su capacidad para cambiar la situación de las poblaciones atendidas.

"Podrían haber cosas novedosas que no tienen los resultados esperados y que podrían modificarse. Yo separaría entre buenas prácticas y prácticas innovadoras. Por ejemplo, Chile Joven fue en su momento una práctica innovadora y que dio buenos resultados. Ahora no podríamos decir que es innovadora" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

El tercer dilema dice relación con el concepto y las dimensiones a observar de las buenas prácticas. En particular, para algunos expertos la sistematización de prácticas debería enfocarse en el análisis del diseño del modelo de gestión de los programas (coherencia o consistencia de los distintos componentes del proyecto), mientras que para otros entrevistados, los aspectos de mayor interés tienen que ver con los procesos de implementación de los programas –vale decir, experiencias– y con sus resultados y aprendizajes específicos en las distintas etapas de ejecución. De esta manera, las dimensiones a observar varían en función de la importancia que se le atribuye a los elementos de diseño o de ejecución.

Por ejemplo, los expertos que priorizan el campo del modelo de gestión del programa mencionan como criterios de selección: a) diagnóstico, b) definición de población objetivo y focalización, c) establecimiento y operacionalización de los objetivos de impacto, d) análisis de las alternativas de intervención y justificación de la decisión, e) operacionalización de la metodología y, f) calidad del sistema de información y monitoreo. Por su parte, los entrevistados que otorgan primacía a la implementación del programa distinguen los siguientes criterios: a) sostenibilidad, b) eficiencia, c) impacto (eficiencia externa, efectividad), d) generación de dinámicas de colaboración entre el sector público y privado, e) innovación y, f) logro de coordinación intersectorial.

En lo referido a la factibilidad de implementar el sistema de buenas prácticas y a las limitaciones metodológicas existentes para la realización de esta tarea, algunos expertos indican que CEPAL carece de estudios de prácticas que permitan fundamentar la calificación y elección de programas y proyectos sociales como buenas prácticas. De igual modo, existiría un sesgo de selección, el que estaría generado por la carencia de información sobre programas sociales o experiencias que no hayan sido sistematizadas por CEPAL, problema que amenaza la validez externa (representatividad) del ejercicio de selección de buenas prácticas. Tal como señala un experto:

"Nosotros identificamos buenas prácticas en lo que estamos haciendo, pero esto no significa que sean las mejores, porque no estamos estudiando las prácticas. Destacar buenas prácticas puede ser inequitativo porque no estamos haciendo estudios de prácticas, sino que encontramos cosas buenas y malas en lo que estamos haciendo. Pero donde no lo hacemos, no tenemos una opinión, y eso no significa que no tengan buenas prácticas. Por efecto contrario, los que no están ahí, ¿serían malas prácticas?" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

También se mencionan algunas dificultades relativas a la escala de selección de las buenas prácticas y al nivel de profundidad del análisis. En el primer caso, se tendría que elegir entre

programas o proyectos. La ventaja de la selección de programas es que limitaría el universo de análisis, pero al mismo tiempo presentaría el problema de la carencia de información en algunos temas. En cuanto a proyectos, la dificultad se encontraría en la revisión y descripción de experiencias (un universo muy amplio) y su ventaja sería la optimización de la cobertura temática. En el segundo caso, el dilema se encontraría en la elección entre un enfoque que tienda a la profundización de experiencias y otro que se oriente a la agregación.

Se ha empleado aquí el término "dilema" para representar las distinciones realizadas por los expertos de CEPAL como materias sobre las cuales es necesario efectuar elecciones de corto y mediano plazo en función de los recursos disponibles. De manera que las oposiciones innovación/impacto, programas/proyectos y gestión interna/experiencias no deberían ser excluyentes, en un escenario que permitiese desarrollar un sistema de buenas prácticas pluralista desde el punto de vista epistemológico y diverso con relación a las opciones de información que proporcione. En el largo plazo, un sistema de buenas prácticas debería considerar los siguientes recursos: a) base de datos de programas y experiencias innovadoras, b) base de datos de buenas prácticas al nivel de modelos de gestión de programas sociales nacionales y, c) base de datos de buenas prácticas al nivel de programas y experiencias de alto impacto (con evaluaciones externas adjuntas).

Como señala un experto CEPAL, la modalidad óptima de operación sería la realización de un concurso regional de buenas prácticas. Esto permitiría no solamente superar las dificultades metodológicas relativas a la representatividad de las prácticas, sino también involucrar la participación activa de los gobiernos y ministerios de la región. Este concurso debería disponer de un equipo de expertos de CEPAL, el cual tendría que responsabilizarse de la definición nominal de buenas prácticas, de la selección de las dimensiones e indicadores a observar y de la evaluación (validación inter-jueces). Esta iniciativa debería contar con los medios financieros necesarios para viabilizar el trabajo de selección de buenas prácticas y para generar los incentivos básicos en orden a que las instituciones públicas de la región sistematicen sus experiencias y concursen.

"Sobre las buenas prácticas, sería súper útil que se conforme un equipo evaluador, al que los países le presenten experiencias. Hay que financiarlo" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

En el corto plazo –mientras no se disponga de los recursos necesarios como para realizar un trabajo más sistemático de análisis de buenas prácticas–, lo más adecuado pareciera ser el diseño de una base de datos piloto de prácticas al nivel de programas sociales nacionales. Este recurso permitiría: a) evitar la presentación de las experiencias como "programas estrella", facilitando el análisis de sus aspectos positivos y negativos, b) prevenir la necesidad de emitir juicios sobre la condición de buenas o malas prácticas de los programas y experiencias, en un contexto de baja disponibilidad de información que permita fundamentar las calificaciones, c) involucrar la participación de los actores públicos de la región, convocándolos a aportar en los contenidos (sistematizaciones, evaluaciones) puestos a disposición de la audiencia regional, d) maximizar el uso de la información disponible en Internet sobre los programas, funcionando desde un esquema descentralizado de administración de datos y, e) generar un espacio para que los gobiernos de la región puedan difundir e intercambiar experiencias.

Un segundo ámbito a elucidar es el alcance temático de una base de datos o sistema de información en prácticas de intervención social (o buenas prácticas). Con este objetivo, se solicitó a los expertos CEPAL que mencionaran áreas temáticas en las cuales les sería relevante disponer de información sobre programas y experiencias, y también se les pidió que identificaran otros recursos que podrían ser de utilidad para su trabajo, en campos como los indicadores, las metodologías y formatos tecnológicos. Con estos insumos, se procedió a la elaboración de una lista de recursos

potenciales a ofrecer en el marco del sistema RISALC, la cual fue sometida a la evaluación de una muestra de usuarios de información y especialistas en pobreza, políticas sociales y equidad.¹³ En rigor, se les solicitó que calificaran el grado de utilidad que tendría para su trabajo la puesta en línea de información en cada uno de los ítems seleccionados.

Cuadro 24

**PREFERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS EN INFORMACIÓN SOBRE
PRÁCTICAS/PROGRAMAS SOCIALES EN UNA ESCALA DE 0 A 3, DONDE
0 = NINGUNA UTILIDAD Y 3 MUCHA UTILIDAD PARA SU TRABAJO**

PROGRAMAS Y PRÁCTICAS SOCIALES	MEDIA
Utilidad promedio de Programas y Prácticas	2,03
Programas de Superación de la Pobreza	2,58
Experiencias de Coordinación Intersectorial entre actores públicos y privados	2,39
Programas con un enfoque de Capital Social	2,30
Programas de Desarrollo Local	2,27
Programas focalizados en Grupos Prioritarios (jóvenes, niños)	2,21
Programas con Enfoque de Derechos	2,10
Programas focalizados en Grupos Vulnerables	2,09
Programas de Capacitación y Empleo	2,08
Programas de Equidad de Género	2,02
Programas de Mejoramiento de la Calidad de la Educación	1,97
Prácticas de Voluntariado y Sociedad Civil	1,73
Prácticas de Acción Afirmativa Grupos Étnicos	1,66
Programa de Seguridad Ciudadana	1,63
Experiencias en Gobierno Electrónico	1,63

Fuente: Elaboración propia del autor.

Un primer dato a considerar es que la calificación promedio (global) de las personas consultadas sobre la utilidad de la puesta a disposición de información en línea sobre programas y experiencias de intervención alcanza a 2,03, lo que equivale a una percepción de "bastante utilidad", resultado que es consistente con las opiniones de los expertos CEPAL en torno a la relevancia de desarrollar acciones de informatización en la materia.

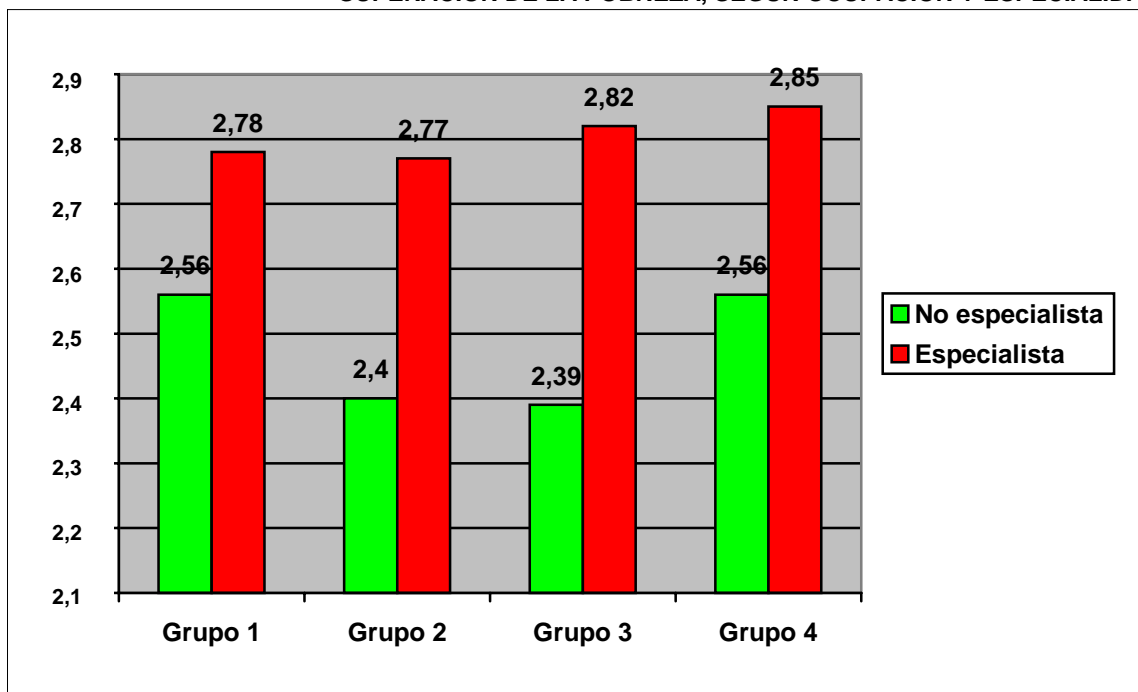
En cuanto a los temas prioritarios desde el punto de vista de la demanda por información, el cuadro 24 muestra que el mayor interés de los especialistas se concentra en los programas de superación de la pobreza (2,58), en las experiencias intersectoriales de coordinación entre actores públicos y privados (2,39), en los programas con un enfoque de capital social (2,30), en las intervenciones de desarrollo local (2,27), en los programas focalizados en grupos prioritarios (2,21), en las acciones con enfoque de derechos (2,10), en los programas destinados a grupos vulnerables (2,09), de capacitación y empleo (2,08) y de equidad de género (2,02).

Por su parte, los encuestados manifiestan menos interés en los programas de mejoramiento de la calidad educativa (1,97), en las prácticas de voluntariado y sociedad civil (1,73) y de acción afirmativa de grupos étnicos (1,66), en los programas de seguridad ciudadana (1,63) y en las experiencias de e-gobierno (1,63).

¹³ Las características de la muestra fueron analizadas en capítulos anteriores.

Gráfico 11

PERCEPCIÓN DE LA UTILIDAD DE INFORMACIÓN SOBRE PROGRAMAS DE SUPERACIÓN DE LA POBREZA, SEGÚN OCUPACIÓN Y ESPECIALIDAD



Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: Grupo 1 = Gerentes, directores o coordinadores de programas de intervención social: Grupo 2 = Directores de programas académicos o de centros de investigación: Grupo 3 = Académicos, investigadores, consultores, analistas: Grupo 4 = Operadores de programas de intervención social, profesionales sociedad de la información: No Especialista =no se define como especialista en pobreza: Especialista = se define como especialista en pobreza.

El gráfico 11 evidencia que la percepción de la utilidad de la información sobre programas de superación de la pobreza está asociada con la especialidad temática de los encuestados, con independencia de sus ocupaciones. Como se puede apreciar en la gráfica, el interés en contar con información sistematizada sobre programas anti-pobreza es mayor entre quienes se definen como especialistas en pobreza y políticas sociales que para las personas que señalan otras áreas temáticas de interés. Esta diferencia se mantiene para todas las categorías ocupacionales de los encuestados.

Cuadro 25
PERCEPCIÓN DE UTILIDAD DE INFORMACIÓN SOBRE
PROGRAMAS/PRÁCTICAS Y ESPECIALIDADES TEMÁTICAS

Programas y prácticas/especialistas–no especialistas en el área respectiva (on way)¹⁴	Significación
Capacitación y empleo	0,000***
Capital social	0,017*
Coordinación intersectorial Actores públicos y privados	0,381
Seguridad ciudadana	0,004**
Desarrollo local	0,003**
Voluntariado y Sociedad Civil	0,122
Mejoramiento de la calidad de la educación	0,000***
Gobierno electrónico	0,015*
Grupos vulnerables	0,016*
Equidad de género	0,000***
Grupos prioritarios	0,005**
Enfoque de derechos	0,006**

Fuente: Elaboración propia del autor.

La relación entre la percepción de la utilidad de información sobre programas de superación de la pobreza con la especialidad temática de los encuestados se mantiene al realizar análisis para el resto de las prácticas. Como era previsible, el cuadro 25 evidencia diferencias estadísticas significativas en las percepciones de utilidad de la información sobre programas sociales específicos de acuerdo al área temática de especialidad (en otras palabras, los expertos en empleo valoran más la información sobre programas abocados a esta temática que los no expertos en la materia, etc.). Estas diferencias son especialmente importantes para los programas de capacitación y empleo, de mejoramiento de la calidad de la educación y de equidad de género.

Cuadro 26
PREFERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS SOBRE RECURSOS METODOLÓGICOS
Y ESTUDIOS ESPECIALIZADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 3,
DONDE 0 = NINGUNA UTILIDAD Y 3 MUCHA UTILIDAD PARA SU TRABAJO

Recursos metodológicos	Media
Utilidad promedio de metodologías y cajas de herramientas	2,53
Evaluaciones de impacto de programas sociales específicos	2,59
Metodologías para el diseño y evaluación de programas sociales	2,54
Sistematización de prácticas de intervención al nivel de programas sociales	2,43

Fuente: Elaboración propia del autor.

En lo referido a la utilidad percibida de la puesta en línea de información sobre metodologías y estudios especializados, ésta alcanza en promedio a 2,53 puntos, calificación que se sitúa justo en el medio de las categorías "bastante y mucha utilidad". Este puntaje es más alto que el observado para las prácticas, indicadores y tecnologías, y constituye, por tanto, la oferta más atractiva para los encuestados, interés que es refrendado por las palabras de un experto de la División de Desarrollo Social:

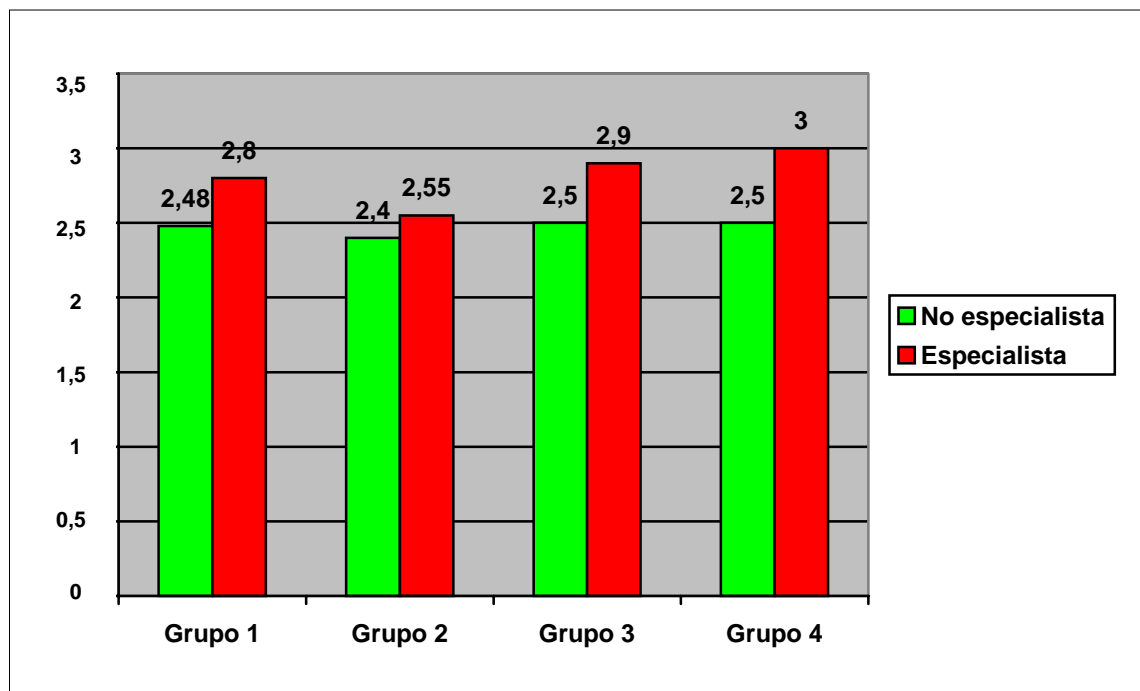
"Yo diría que recoger lo que hay en evaluaciones sería más interesante que recopilar buenas prácticas" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

¹⁴ Se optó por utilizar análisis tipo *On –Way* debido al número de casos. Sólo se emplearon técnicas de Análisis de Varianza unifactorial con un número de casos mínimo para cada grupo.

Al desagregar por recursos, las evaluaciones de impacto de programas sociales específicos obtienen una calificación de 2,59, las metodologías para el diseño y evaluación de programas un 2,54 y las sistematizaciones un 2,43 (puntaje que se sitúa levemente por debajo del promedio en esta dimensión). Este interés podría ser atribuido tanto a la necesidad de disponer de información que permita fundamentar decisiones de réplica de programas en nuevos contextos y escalas, o bien para contar con insumos relativos al "*know how*" (modelos metodológicos y ejemplos prácticos de aplicación de diseños y métodos para enfrentar problemas específicos de evaluación).

Gráfico 12

PERCEPCIÓN DE LA UTILIDAD DE INFORMACIÓN SOBRE METODOLOGÍAS PARA EL DISEÑO Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES, SEGÚN OCUPACIÓN Y ESPECIALIDAD



Fuente: Elaboración propia del autor.

Nota: Grupo 1 = gerentes, directores o coordinadores de programas de intervención social: Grupo 2 = Directores de programas académicos o de centros de investigación: Grupo 3 = académicos, investigadores, consultores, analistas: Grupo 4 = operadores de programas de intervención social, profesionales sociedad de la información: No Especialista =no se define como especialista en diseño y evaluación de programas sociales: Especialista = se define como especialista en diseño y evaluación de programas sociales.

Al igual que en lo observado para los programas de superación de la pobreza, la demanda por metodologías de diseño y evaluación de programas sociales se correlaciona con la especialidad temática y no con la ocupación. Como se puede apreciar en el gráfico 12, el grado de interés en este tipo de herramientas es más alto para quienes se definen como especialistas en la materia que entre los sujetos que tienen otras áreas de experticia, con independencia del tipo de ocupación. Este dato tiende, por tanto, a apoyar más la hipótesis del "*know how*". Sin embargo, se debe tener en cuenta que para ambos grupos (especialistas y no especialistas), las percepciones de utilidad son muy altas, y en consecuencia, también podría verificarse un alto interés derivado de la necesidad de tomar decisiones.

Cuadro 27

**PREFERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS SOBRE INDICADORES EN UNA ESCALA DE 0 A 3,
DONDE 0 = NINGUNA UTILIDAD Y 3 MUCHA UTILIDAD PARA SU TRABAJO.**

Indicadores	Media
Utilidad promedio de indicadores	2,01
Indicadores de pobreza desagregados al nivel comunal	2,56
Indicadores de derechos económicos y sociales (desc)	2,30
Estadísticas educacionales sobre procesos y logros en aprendizaje	2,11
Indicadores de género	2,08
Indicadores en etnicidad	1,93
Indicadores de Violencia intrafamiliar	1,85
Indicadores de Seguridad ciudadana	1,75
Indicadores de Drogas	1,61

Fuente: Elaboración propia del autor.

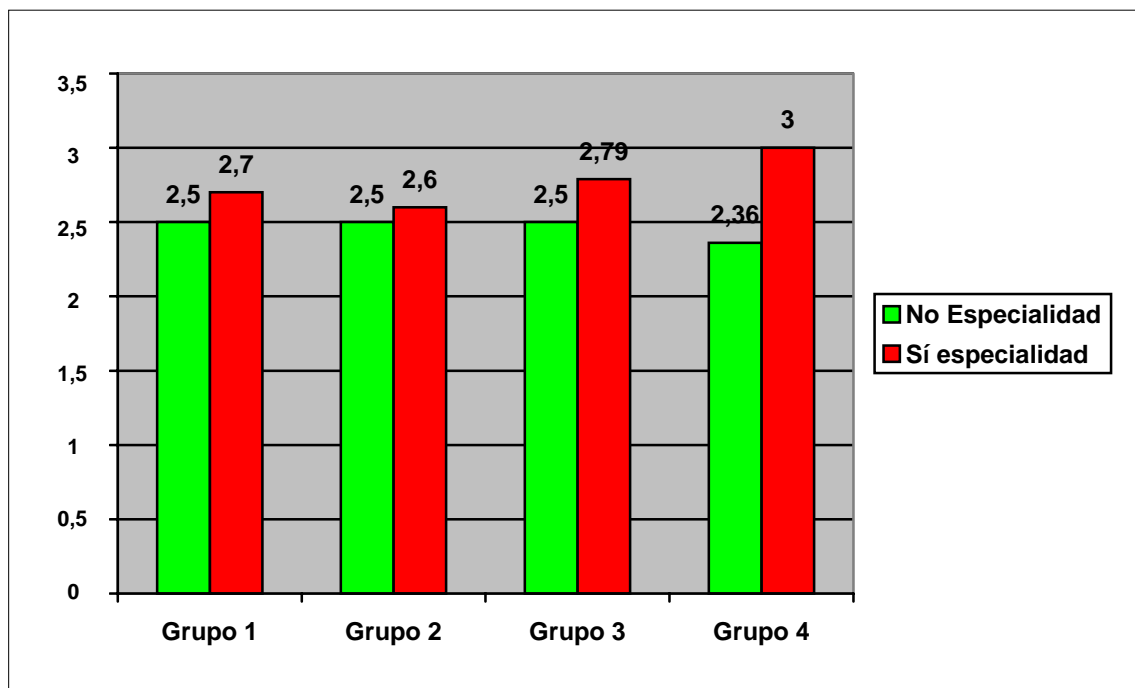
La utilidad media percibida de los indicadores (2,01) aparece más baja que la observada para las prácticas, metodologías y recursos tecnológicos, y a pesar de que cualitativamente este puntaje se ubica en la categoría "bastante utilidad", implica que la oferta en este ámbito resulta de menos interés para los encuestados, situación que podría atribuirse a la alta disponibilidad de fuentes en este ámbito, tanto a escala nacional (Ministerios de Planificación, Sistemas de Información sobre Pobreza y Políticas Sociales) como internacional (CEPAL, Banco Mundial). En cualquier caso, concitan mucho interés los indicadores de pobreza desagregados al nivel comunal (2,56), lo que quizás se explique por la necesidad de disponer de información desagregada para la toma de decisiones. Tal como señala un experto de la CEPAL:

"Lo que existe en términos de información es muy bueno. Ahora, la información se empieza a agregar, y con ello se pierde especificidad geográfica y conceptual. Por ejemplo, el IDH es un síndrome complejo, y el problema es cómo decido que tecla apretar para solucionar un problema, para tomar decisiones. Entonces necesitas información desagregada. Los problemas están en las partes, no en el constructo. Estos constructos son para decisiones macro y no para decisiones micro" (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

Adicionalmente, se observa un interés importante en los indicadores relativos a los derechos económicos y sociales (2,30). También se evalúan positivamente las estadísticas sobre logros en aprendizaje (2,11) y los indicadores de género (2,08). En los restantes temas (etnicidad, violencia, seguridad ciudadana, drogas), las percepciones de utilidad alcanzan los valores más bajos entre todos los recursos incluidos en el estudio, situación que podría atribuirse a la baja proporción de especialistas en estas áreas temáticas que se aprecia en la muestra.

Gráfico 13

PERCEPCIÓN DE LA UTILIDAD DE INFORMACIÓN SOBRE INDICADORES DESAGREGADOS DE POBREZA (AL NIVEL COMUNAL), SEGÚN OCUPACIÓN Y ESPECIALIDAD



Fuente: Elaboración propia del autor

Nota: Grupo 1 = Gerentes, directores o coordinadores de programas de intervención social: Grupo 2 = Directores de programas académicos o de centros de investigación: Grupo 3 = Académicos, investigadores, consultores, analistas: Grupo 4 = Operadores de programas de intervención social, profesionales sociedad de la información: No Especialidad = no se define como especialista en pobreza : Sí Especialidad = se define como especialista en pobreza.

El interés en la disponibilidad de indicadores sobre pobreza desagregados a los niveles comunales es mayor entre las personas que se definen como expertas en pobreza que en quienes no lo hacen. Nuevamente se aprecia que la ocupación no tiene un impacto significativo en las preferencias. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la diferencia entre especialistas y no especialistas tiende a ser mayor en las personas que se desempeñan como operadores de programas sociales: de esta manera, son los sujetos que tienen funciones operativas en el ámbito local, principalmente en el marco de actividades orientadas a la atención de los grupos más pobres, los que manifiestan la mayor percepción de utilidad de indicadores desagregados de pobreza.

Cuadro 28

PREFERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS SOBRE RECURSOS TECNOLÓGICOS INTERNET EN UNA ESCALA DE 0 A 3, DONDE 0 = NINGUNA UTILIDAD Y 3 MUCHA UTILIDAD PARA SU TRABAJO

Recursos Internet	Media
Utilidad promedio de recursos y tecnologías	2,48
Biblioteca digital en pobreza y políticas sociales, con textos completos	2,73
Redes de información y observatorios en pobreza y políticas sociales	2,52
Catálogos con resúmenes de publicaciones en pobreza, políticas sociales y equidad	2,51
Redes de especialistas	2,47
Revista o boletín digital en pobreza y políticas sociales	2,45
Foros y conferencias en línea en pobreza, políticas sociales y equidad	2,40
Directorio de instituciones	2,39

Fuente: Elaboración propia del autor.

En cuanto a la utilidad percibida de los recursos y tecnologías de Internet, ésta se posiciona en los 2,48 puntos, lo que equivale a una evaluación que se ubica entre las categorías de bastante y mucha utilidad. Cabe destacar que las bibliotecas digitales en pobreza y políticas sociales –con acceso a textos completos– alcanza la mejor calificación (2,73) entre todos los recursos estudiados (incluyendo prácticas, indicadores, metodologías y estudios especializados y tecnologías). Luego se encuentran las Redes de información y Observatorios (2,52) y los Catálogos con resúmenes de publicaciones (2,51). Por su parte, los recursos más interactivos –Redes de Especialistas, Foros y conferencias en línea y Directorios de instituciones (2,47, 2,40 y 2,39 respectivamente) se encuentran bajo la calificación promedio en esta dimensión, aunque cualitativamente la percepción de los encuestados los sitúa como recursos de bastante utilidad.

Sin embargo, las percepciones de alta utilidad que manifiestan los usuarios de información y de los especialistas en pobreza, políticas sociales y equidad (audiencia externa) sobre los recursos tecnológicos ofertados contrastan en alguna medida con las opiniones más escépticas de los expertos CEPAL, principalmente en lo relativo a los foros y conferencias en línea y en menor grado en lo referido a las redes de especialistas. En el caso de los foros, se indica como dificultades: a) que requieren demasiada logística, b) que normalmente se observa una baja capacidad de convocatoria cuando los temas no están en la coyuntura y, c) que provocan la multiplicación de opiniones. En cuanto a las redes de especialistas, algunos expertos CEPAL opinan que no tienen mucha utilidad, debido a que a los especialistas solo les interesa que su producción se difunda y no están mayormente preocupados de lo que hacen los demás. Otro experto indica que son útiles para mantener el contacto, pero que a veces generan molestias cuando los participantes no usan el correo y se responden entrecruzadamente. Sin embargo, también hay expertos que valoran altamente las redes de especialistas, debido a que permiten saber “quién es quién” en la materia y mantenerse al tanto.

“El problema con los foros es que se multiplican las opiniones. De manera que mejor no opino, porque si yo opino se multiplica por ene. Como es inmediato, están todos ahí y te llega, y uno dice, ya, no quiero más” (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

“Las redes de especialistas las he usado y no sirven de nada. Al especialista no le interesa saber lo que están haciendo los demás, salvo que esté buscando algo muy específico. Le interesa que los demás conozcan lo que él produce. Entonces lo que tienes que hacer es decirle al especialista: hay una revista y tu puedes salir en ella. Entonces se va a interesar. Si no explotas ese gancho, la red no funciona” (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

“Las redes de especialistas, de todas maneras. Yo tengo mi propia red informal de especialistas y sé quién es quién en la materia. Es súper útil” (Experto División de Desarrollo Social, CEPAL).

IV. Formulación de recomendaciones de políticas y de propuestas específicas para RISALC

En esta última sección se exponen brevemente las principales recomendaciones y propuestas para el diseño del sistema RISALC, que se desprenden de los elementos de diagnóstico de la oferta y demanda de información en pobreza, políticas sociales y equidad. Los contenidos de este capítulo se dividen en dos ejes. El primero contiene recomendaciones de política o lineamientos de acción que trascienden el ámbito de actuación del sistema RISALC y que podrían ser recogidos por CEPAL o por otras instituciones que actúan en el fortalecimiento de la e-institucionalidad. El segundo consiste en propuestas sobre los horizontes de corto y largo plazo del proyecto RISALC, las que se expresan en la definición de objetivos, metas, audiencias prioritarias, componentes, alcances temáticos y estrategias de difusión.

En primer término, esta investigación muestra la necesidad de implementar una política sistemática e integral de fortalecimiento de la institucionalidad digital en la región, que permita generar mejores condiciones para la difusión e intercambio de experiencias y buenas prácticas entre las instituciones y especialistas en pobreza y políticas sociales. Esta política debería enfrentar en primer término los problemas de acceso a Internet (instituciones que no disponen de portales web o cuyo desarrollo es muy incipiente) y en segundo término las dificultades que se aprecian en los procesos de digitalización de la información relevante. De igual modo, se tendrían que realizar esfuerzos para fomentar el uso eficiente de las nuevas

tecnologías de la información y comunicación en funciones de gobierno electrónico como la rendición de cuentas, lo cual debería expresarse especialmente en la digitalización y diseminación, vía Internet, de estudios de evaluación de los programas y proyectos gubernamentales, de manera de aumentar la transparencia de la gestión pública y facilitar el aprendizaje de las experiencias.

Esta política debería considerar componentes de financiamiento y de capacitación y asesoría técnica, los que se desprenden de las necesidades de apoyo manifestadas por los especialistas de las instituciones regionales del área social. La combinación de componentes o servicios tendría que definirse en función de las situaciones específicas de las instituciones atendidas. En esta investigación, se detectan dos grupos prioritarios de instituciones: a) las que no cuentan con acceso a Internet, y que requieren, por tanto, financiamiento más capacitación y, b) las que enfrentan problemas de digitalización, situación que debería ser enfrentada por medio de la capacitación y apoyo técnico.

En el tema financiamiento, se debe mencionar que entre los mandatos de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2004) se plantea explícitamente la necesidad de “asistir a los países en desarrollo y a los países con economías en transición, mediante la movilización de todas las fuentes de financiamiento y la asistencia para colmar la brecha digital” (pp. 9,10). En la región, quizás una forma adecuada de instrumentar este mandato de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información sería la creación de un Fondo Regional de Apoyo a la e-institucionalidad, que se focalice principalmente en las regiones y organismos que evidencian las mayores brechas de digitalización. En el caso de esta investigación, se constata que estos esfuerzos deberían dar preferencia a los países de América Central y el Caribe, a los de la región Andina y a las instituciones públicas nacionales, sectoriales y regionales como los Ministerios de Planificación, los servicios sectoriales y los programas sociales.

Finalmente, una política semejante supone la existencia de producción documental en estudios, investigaciones, sistematizaciones y evaluaciones por parte de las instituciones públicas. Sin embargo, esta investigación muestra que la incidencia de producción en este ámbito de instituciones que se dedican a tareas más operativas, como los ministerios, los servicios regionales y sectoriales, los municipios, es más baja que la apreciada en otro tipo de organizaciones. De modo que en esta área se requiere la generación de los incentivos y las condiciones para incrementar la productividad: en este sentido, la posibilidad de difusión a través de Internet podría ser considerada en sí misma como un incentivo a la elaboración documental, aunque para obtener un mayor desarrollo en este campo sería importante también la confluencia de otras acciones institucionales. Al mismo tiempo, se hace necesario el diseño de estrategias que permitan el logro de una mayor participación de las Universidades en la construcción de una institucionalidad electrónica regional, atendiendo a que estas instituciones tienen mucho que ofrecer en términos de sus capacidades de generación de conocimiento.

En lo referido a las propuestas para RISALC, esta investigación muestra que el sistema, en un horizonte de largo plazo, podría llegar a constituirse en una biblioteca virtual temática en pobreza, políticas sociales y equidad, o al menos en un centro de recursos digitales, que debería tener como objetivo fomentar la difusión e intercambio de conocimiento, experiencias y buenas prácticas entre las instituciones públicas de la región que se orientan a la superación de la pobreza y a la promoción de los derechos de los grupos vulnerables. Este sistema debería funcionar desde un modelo descentralizado de gestión de múltiples bases de datos, y pondría a disposición un conjunto de recursos interactivos en línea para una audiencia conformada principalmente por usuarios de información y especialistas en pobreza, políticas sociales y equidad que trabajen en instituciones gubernamentales de la región (ministerios, servicios sectoriales y regionales).

Los componentes, recursos y modalidad de implementación que debería considerar (o lograr) el sistema RISALC en un mediano o largo plazo serían los siguientes:

- Componente de buenas prácticas: éste tendría que incluir los siguientes recursos: a) base de datos de programas y experiencias innovadoras; b) base de datos de buenas prácticas al nivel de modelos de gestión de programas sociales nacionales y, c) base de datos de buenas prácticas al nivel de programas y experiencias de alto impacto (con evaluaciones externas adjuntas). Los temas prioritarios¹⁵ a desarrollar serían: 1) superación de la pobreza, 2) enfoque de derechos, 3) experiencias de coordinación intersectorial e iniciativas con participación de actores públicos y privados, 4) capital social, 5) desarrollo local, 6) grupos prioritarios (infancia y juventud), 7) grupos vulnerables (adulto mayores, discapacitados), 8) capacitación y empleo, 9) equidad de género y, 10) gobierno electrónico (portales e iniciativas que dispongan de sistemas integrados de información social y de servicios transaccionales).

Este componente tendría, en principio, dos alternativas para su instrumentación. La primera sería la implementación de un Concurso Regional de Buenas Prácticas para la Superación de la Pobreza y el Logro de la Equidad en la región, lo cual requeriría la conformación de un equipo de expertos de la División de Desarrollo Social, el que sería responsable de la evaluación de las experiencias presentadas. La segunda implicaría que en marco del proyecto RISALC se destinaran recursos humanos específicos que se dedicaran al estudio de prácticas.

- Componente Biblioteca digital caja de herramientas: éste dispositivo debería poner a disposición de la audiencia los siguientes recursos: a) estudios de evaluación de impacto de programas sociales nacionales y regionales en América Latina y el Caribe, con prioridad en las áreas temáticas mencionadas en el componente “buenas prácticas”; b) metodologías cuantitativas y cualitativas para la evaluación de programas y proyectos sociales, con énfasis en los estudios de impacto; c) metodologías para la planificación y diseño de modelos de gestión de programas sociales y, d) metodologías para la sistematización de experiencias, programas y proyectos sociales.
- Componente Biblioteca digital para las instituciones públicas de la región: este producto tendría los siguientes servicios: a) Indicadores y estadísticas nacionales en pobreza y equidad, b) Estrategias nacionales de superación de la pobreza y logro de la equidad, c) Documentos Oficiales de instituciones internacionales (acuerdos, cumbres, declaraciones sobre pobreza, políticas sociales y equidad) y, d) Documentos de trabajo, en el que se incluiría el rescate y la difusión “literatura gris” existente en las organizaciones que incluidas en el Directorio de instituciones, tanto en la forma de documentos “sueltos” como en bases de datos.

Los servicios a, b y c (indicadores, estrategias, documentos oficiales) podrían ser cumplimentados por el equipo RISALC, mientras que el servicio d (documentos de trabajo) sería alimentado principalmente por los puntos focales e instituciones públicas de la región que participen en el sistema, entregándosele preferencia a los participantes en la red de especialistas en pobreza y equidad (este componente se detalla más abajo). En los servicios a, b y c, el equipo RISALC (y la División de Desarrollo Social) actuaría fundamentalmente en tareas de coordinación y de revisión editorial. Las prioridades temáticas serán las definidas para el componente “buenas prácticas”.

Los servicios a, b y c de la Biblioteca digital para las instituciones públicas de la región implican la selección de la bibliografía y documentación relevante (se privilegiará la calidad, no la cantidad), y desde el punto de vista de su formato de implementación, implicará la detección y actualización de vínculos y la elaboración de resúmenes analíticos por parte del equipo RISALC. Al mismo tiempo, en el servicio d) se considerará la prestación de apoyo en digitalización de la documentación a las instituciones, cuando corresponda. Se debe tener en cuenta en el servicio “documentos oficiales”, que la CEPAL mantiene un Sistema de Información sobre las cumbres de

¹⁵ Los temas han sido seleccionados en función de las preferencias de la audiencia de usuarios y especialistas en pobreza, políticas sociales y equidad, las cuáles se describen en el sub-capítulo “Demanda por información en pobreza, políticas sociales y equidad”.

las Naciones Unidas: de este modo, el trabajo que se implemente en este ámbito deberá coordinarse estrechamente con el sistema previamente existente.

- Componente Red temática de especialistas en pobreza y equidad. Este dispositivo sería principalmente interactivo, con énfasis en la investigación – acción, e incluiría: a) una base de datos Directorio de especialistas y b) la realización de foros y chat en red para expertos en pobreza y equidad. La elaboración de la base de datos Directorio de especialistas será responsabilidad del equipo RISALC, mientras que para la implementación de foros en red se requerirá la cooperación de expertos de la División de Desarrollo Social, los que deberán asumir las tareas de coordinación de los foros (preparación del material, coordinación de los encuentros). Al mismo tiempo, los integrantes de la Red podrán también asumir la responsabilidad de la coordinación de los foros.

Como se indicó anteriormente, los integrantes de la Red temática de especialistas en pobreza y equidad tendrán un papel protagónico en la construcción del servicio “Documentos de Trabajo” de la Biblioteca digital para las instituciones públicas de la región. Esto se expresará en que se le dará prioridad a la documentación que ellos aporten, como bien en que algunos expertos que participen de la Red serían parte del Comité Editorial encargado de la selección de los documentos de trabajo.

Adicionalmente, se podría evaluar la factibilidad de desarrollar redes en áreas temáticas no cubiertas por otros portales web, como capital social, grupos vulnerables y coordinación intersectorial. En las otras áreas temáticas priorizadas por la audiencia (desarrollo local, grupos prioritarios, derechos económicos y sociales, género, capacitación y empleo) hay oferta de recursos interactivos de buena calidad en Internet,¹⁶ y por tanto, no sería recomendable incursionar en ellas.

Las propuestas que se han presentado aquí, como se señaló anteriormente, refieren a un mediano o largo plazo. En el corto plazo, lo más adecuado es la implementación de una base de datos piloto de prácticas al nivel de programas sociales nacionales, con énfasis en el rescate de las evaluaciones de impacto realizadas y que se encuentran disponibles en línea, procurando de esta forma ir más allá de la mera descripción de lo que se hace. Este recurso, que podría denominarse “Directorio Latinoamericano de Programas Sociales”, permitiría a las audiencias visualizar los aspectos positivos y negativos de las experiencias y evitar los problemas metodológicos señalados en la sección en la cual se analizó el tema de las buenas prácticas. Igualmente, facilitaría la participación de los actores públicos de la región, en tanto se los convoque a aportar en los contenidos (sistematizaciones, evaluaciones) de la base de datos y generaría un espacio para que las instituciones públicas de la región puedan difundir experiencias. En todo caso, éste sería un recurso transitorio, que con el paso del tiempo debería fundirse en los componentes descritos en los párrafos anteriores.

Es también importante realizar algunas propuestas sobre la estrategia de difusión de RISALC. Como se pudo apreciar en el sub capítulo destinado a analizar el nivel de conocimiento del DISALC, el logro de una diseminación amplia del sistema es un aspecto crítico para optimizar su impacto. En este caso, se sugieren dos tipos de acciones: a) priorizar como puntos focales a especialistas en pobreza y políticas sociales y, b) buscar alternativas que permitan aumentar la visibilidad del portal RISALC (idealmente, éste tendría que considerar un vínculo en la página de inicio del Portal CEPAL).

Para terminar, en la siguiente página se presenta un cuadro resumen con los principales elementos de la propuesta de mediano y largo plazo para el sistema RISALC, que incluye componentes, alcances temáticos, audiencias, fuentes de datos y el rol de la División de Desarrollo Social en la implementación de la propuesta.

¹⁶ Consultar Informe de Avance “Estudio de caracterización de la oferta digital de Información en Pobreza, Políticas Sociales y Equidad en la región”.

Cuadro 29

PROPUESTA SISTEMA RISALC EN EL MEDIANO Y LARGO PLAZO

Componentes	Recursos	Alcance tematico	Audiencia	Observaciones
Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos de programas y experiencias innovadoras - Base de datos de buenas prácticas al nivel de modelos de gestión de programas sociales nacionales - Base de datos de buenas prácticas al nivel de programas y experiencias de alto impacto (con evaluaciones externas adjuntas). 	<ul style="list-style-type: none"> - Superación de la pobreza - Enfoque de derechos. - Experiencias de coordinación intersectorial e iniciativas con participación de actores públicos y privados. - Capital social. - Desarrollo local. - Grupos prioritarios (infancia y juventud). - Grupos vulnerables (adulto mayores, discapacitados). - Capacitación y empleo. - Equidad de género. 	Especialistas en pobreza, políticas sociales y equidad que trabajan en instituciones gubernamentales de la región (ministerios, servicios sectoriales y Regionales). Incluye directores de departamentos, analistas de estudio, consultores, asesores, investigadores y tomadores de decisión.	<p>Alternativas para su instrumentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de un Concurso Regional de Buenas Prácticas para la Superación de la Pobreza y el Logro de la Equidad en la región, lo cual requeriría la conformación de un equipo de expertos de la División de Desarrollo Social, él que sería responsable de la evaluación de las experiencias presentadas. - Asignación de los recursos humanos específicos que se dediquen al estudio de prácticas, en el marco del proyecto RISALC.
Biblioteca digital caja de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios de evaluación de impacto de programas sociales nacionales y regionales en América Latina y el Caribe. - Metodologías cuantitativas y cualitativas para la evaluación de programas y proyectos sociales, con énfasis en los estudios de impacto. - Metodologías para la planificación y diseño de modelos de gestión de programas sociales. - Metodologías para la sistematización de experiencias, programas y proyectos sociales. 	<p>Las mismas definidas para el componente "buenas prácticas".</p> <p>Adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de impacto de programas sociales. - Métodos cuantitativos y cualitativos para la evaluación de programas sociales. - Métodos para la planificación y la gestión de programas sociales. - Métodos para la sistematización de programas sociales. 	<p>La misma definida en el componente "buenas prácticas".</p> <p>Adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialistas en evaluación de programas sociales. ▪ Especialistas en métodos y técnicas de investigación social. ▪ Planificadores. 	

Cuadro 29 (Conclusión)

Componentes	Recursos	Alcance temático	Audiencia	Observaciones
Biblioteca digital para las instituciones públicas de la región	<ul style="list-style-type: none"> -Indicadores en pobreza y equidad. -Estrategias nacionales de superación de la pobreza y logro de la equidad. -Documentos oficiales Internacionales (acuerdos, tratados resoluciones, declaraciones). -Documentos de trabajo (literatura gris). 	Las mismas que en el componente “buenas prácticas”.	Las mismas que en el componente “buenas prácticas”.	En el servicio “documentos de trabajo”, los participantes de la Red de especialistas en Pobreza y Equidad tendrán un papel protagónico, aportando documentación y formando parte del Comité Editorial.
Red temática de especialistas en pobreza y equidad	<ul style="list-style-type: none"> -Base de datos Directorio de especialistas regionales en Pobreza y Equidad -Foros y chat en red para expertos en pobreza y equidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Superación de la Pobreza. - Equidad. 	Especialistas en pobreza, políticas sociales y equidad: deben cumplir con el criterio de tener al menos una publicación en las áreas temáticas priorizadas.	Se sugiere evaluar la factibilidad de desarrollar redes en áreas temáticas no cubiertas por otros portales web, como capital social, grupos vulnerables y coordinación intersectorial. Este componente debe ser monitoreado periódicamente.

Fuente: Elaboración propia del autor.

Bibliografía

Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2004), *Declaración de Principios. Construir la Sociedad de la Información: Un desafío global para el nuevo milenio*. Disponible en: http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!PDF-S.pdf

United Nations (2001), Road Map Towards the Implementation of the United Nations Millennium Declaration. *Report of the Secretary General*. Disponible en: www.un.org/documents/ga/docs/56/a56326.pdf



Serie

CEPAL políticas sociales

Números publicados

1. Andrés Necochea, La postcrisis: ¿una coyuntura favorable para la vivienda de los pobres? (LC/L.777), septiembre de 1993.
2. Ignacio Irrarázaval, El impacto redistributivo del gasto social: una revisión metodológica de estudios latinoamericanos (LC/L.812), enero de 1994.
3. Cristián Cox, Las políticas de los noventa para el sistema escolar (LC/L.815), febrero de 1994.
4. Aldo Solari, La desigualdad educativa: problemas y políticas (LC/L.851), agosto de 1994.
5. Ernesto Miranda, Cobertura, eficiencia y equidad en el área de salud en América Latina (LC/L.864), octubre de 1994.
6. Gastón Labadie y otros, Instituciones de asistencia médica colectiva en el Uruguay: regulación y desempeño (LC/L.867), diciembre de 1994.
7. María Herminia Tavares, Federalismo y políticas sociales (LC/L.898), mayo de 1995.
8. Ernesto Schiefelbein y otros, Calidad y equidad de la educación media en Chile: rezagos estructurales y criterios emergentes (LC/L.923), noviembre de 1995.
9. Pascual Gerstenfeld y otros, Variables extrapedagógicas y equidad en la educación media: hogar, subjetividad y cultura escolar (LC/L.924), diciembre de 1995.
10. John Durston y otros, Educación secundaria y oportunidades de empleo e ingreso en Chile (LC/L.925), diciembre de 1995.
11. Rolando Franco y otros, Viabilidad económica e institucional de la reforma educativa en Chile (LC/L.926), diciembre de 1995.
12. Jorge Katz y Ernesto Miranda, Reforma del sector salud, satisfacción del consumidor y contención de costos (LC/L.927), diciembre de 1995.
13. Ana Sojo, Reformas en la gestión de la salud pública en Chile (LC/L.933), marzo de 1996.
14. Gert Rosenthal y otros, Aspectos sociales de la integración, Volumen I, (LC/L.996), noviembre de 1996.
Eduardo Bascuñán y otros, Aspectos sociales de la integración, Volumen II, (LC/L.996/Add.1), diciembre de 1996.
Secretaría Permanente del Sistema Económico Latinoamericano (SELA) y Santiago González Cravino, Aspectos sociales de la integración, Volumen III, (LC/L.996/Add.2), diciembre de 1997.
Armando Di Filippo y otros, Aspectos sociales de la integración, Volumen IV, (LC/L.996/Add.3), diciembre de 1997.
15. Iván Jaramillo y otros, Las reformas sociales en acción: salud (LC/L.997), noviembre de 1996.
16. Amalia Anaya y otros, Las reformas sociales en acción: educación (LC/L.1000), diciembre de 1996.
17. Luis Maira y Sergio Molina, Las reformas sociales en acción: Experiencias ministeriales (LC/L.1025), mayo de 1997.
18. Gustavo Demarco y otros, Las reformas sociales en acción: Seguridad social (LC/L.1054), agosto de 1997.
19. Francisco León y otros, Las reformas sociales en acción: Empleo (LC/L.1056), agosto de 1997.
20. Alberto Etchegaray y otros, Las reformas sociales en acción: Vivienda (LC/L.1057), septiembre de 1997.
21. Irma Arriagada, Políticas sociales, familia y trabajo en la América Latina de fin de siglo (LC/L.1058), septiembre de 1997.
22. Arturo León, Las encuestas de hogares como fuentes de información para el análisis de la educación y sus vínculos con el bienestar y la equidad (LC/L.1111), mayo de 1998. [www](#)
23. Rolando Franco y otros, Social Policies and Socioeconomic Indicators for Transitional Economies (LC/L.1112), mayo de 1998.
24. Roberto Martínez Nogueira, Los proyectos sociales: de la certeza omnipotente al comportamiento estratégico (LC/L.1113), mayo de 1998. [www](#)
25. Gestión de Programas Sociales en América Latina, Volumen I (LC/L.1114), mayo de 1998. [www](#)
Metodología para el análisis de la gestión de Programas Sociales, Volumen II (LC/L.1114/Add.1), mayo de 1998. [www](#)
26. Rolando Franco y otros, Las reformas sociales en acción: La perspectiva macro (LC/L.1118), junio de 1998. [www](#)
27. Ana Sojo, Hacia unas nuevas reglas del juego: Los compromisos de gestión en salud de Costa Rica desde una perspectiva comparativa (LC/L.1135), julio de 1998. [www](#)
28. John Durston, Juventud y desarrollo rural: Marco conceptual y contextual (LC/L.1146), octubre de 1998. [www](#)
29. Carlos Reyna y Eduardo Toche, La inseguridad en el Perú (LC/L.1176), marzo de 1999. [www](#)
30. John Durston, Construyendo capital social comunitario. Una experiencia de empoderamiento rural en Guatemala (LC/L.1177), marzo de 1999. [www](#)

31. Marcela Weintraub y otras, Reforma sectorial y mercado de trabajo. El caso de las enfermeras en Santiago de Chile (LC/L.1190), abril de 1999.
32. Irma Arriagada y Lorena Godoy, Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: Diagnóstico y políticas en los años noventa (LC/L.1179-P), Número de venta: S.99.II.G.24 (US\$ 10.00), agosto de 1999. [www](#)
33. CEPAL PNUD BID FLACSO, América Latina y las crisis (LC/L.1239-P), Número de venta: S.00.II.G.03 (US\$10.00), diciembre de 1999. [www](#)
34. Martín Hopenhayn y otros, Criterios básicos para una política de prevención y control de drogas en Chile (LC/L.1247-P), Número de venta: S.99.II.G.49 (US\$ 10.00), noviembre de 1999. [www](#)
35. Arturo León, Desempeño macroeconómico y su impacto en la pobreza: análisis de algunos escenarios en el caso de Honduras (LC/L.1248-P), Número de venta S.00.II.G.27 (US\$10.00), enero de 2000. [www](#)
36. Carmelo Mesa-Lago, Desarrollo social, reforma del Estado y de la seguridad social, al umbral del siglo XXI (LC/L.1249-P), Número de venta: S.00.II.G.5 (US\$ 10.00), enero de 2000. [www](#)
37. Francisco León y otros, Modernización y comercio exterior de los servicios de salud/Modernization and Foreign Trade in the Health Services (LC/L.1250-P) Número de venta S.00.II.G.40/E.00.II.G.40 (US\$ 10.00), marzo de 2000. [www](#)
38. John Durston, ¿Qué es el capital social comunitario? (LC/L.1400-P), Número de venta S.00.II.G.38 (US\$ 10.00), julio de 2000. [www](#)
39. Ana Sojo, Reformas de gestión en salud en América Latina: los cuasi mercados de Colombia, Argentina, Chile y Costa Rica (LC/L.1403-P), Número de venta S.00.II.G.69 (US\$10.00), julio de 2000. [www](#)
40. Domingo M. Rivarola, La reforma educativa en el Paraguay (LC/L.1423-P), Número de venta S.00.II.G.96 (US\$ 10.00), septiembre de 2000. [www](#)
41. Irma Arriagada y Martín Hopenhayn, Producción, tráfico y consumo de drogas en América Latina (LC/L.1431-P), Número de venta S.00.II.G.105 (US\$10.00), octubre de 2000. [www](#)
42. ¿Hacia dónde va el gasto público en educación? Logros y desafíos, 4 volúmenes: Volumen I: Ernesto Cohen y otros, La búsqueda de la eficiencia (LC/L.1432-P), Número de venta S.00.II.106 (US\$10.00), octubre de 2000. [www](#)
 Volumen II: Sergio Martinic y otros, Reformas sectoriales y grupos de interés (LC/L.1432/Add.1-P), Número de venta S.00.II.G.110 (US\$10.00), noviembre de 2000. [www](#)
 Volumen III: Antonio Sancho y otros, Una mirada comparativa (LC/L.1432/Add.2-P), Número de venta S.01.II.G.4 (US\$10.00), febrero de 2001. [www](#)
 Volumen IV: Silvia Montoya y otros, Una mirada comparativa: Argentina y Brasil (LC/L.1432/Add.3-P), Número de venta S.01.II.G.25 (US\$10.00), marzo de 2001. [www](#)
43. Lucía Dammert, Violencia criminal y seguridad pública en América Latina: la situación en Argentina (LC/L.1439-P), Número de venta S.00.II.G-125 (US\$10.00), noviembre de 2000. [www](#)
44. Eduardo López Regonesi, Reflexiones acerca de la seguridad ciudadana en Chile: visiones y propuestas para el diseño de una política (LC/L.1451-P), Número de venta S.00.II.G.126 (US\$10.00), noviembre 2000. [www](#)
45. Ernesto Cohen y otros, Los desafíos de la reforma del Estado en los programas sociales: tres estudios de caso (LC/L.1469-P), Número de venta S.01.II.G.26 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
46. Ernesto Cohen y otros, Gestión de programas sociales en América Latina: análisis de casos, 5 volúmenes:
 Volumen I: Proyecto Joven de Argentina (LC/L.1470-P), Número de venta S.01.II.G.5 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
 Volumen II: El Programa Nacional de Enfermedades Sexualmente Transmisibles (DST) y Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) de Brasil (LC/L.1470/Add.1-P), Número de venta S.01.II.G.5 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
 Volumen III: El Programa de Restaurantes Escolares Comunitarios de Medellín, Colombia (LC/L.1470/Add.2-P), Número de venta S.01.II.G.5 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
 Volumen IV: El Programa Nacional de Apoyo a la Microempresa de Chile (LC/L.1470/Add.3-P), Número de venta S.01.II.G.5 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
 Volumen V: El Programa de Inversión Social en Paraguay (LC/L.1470/Add.3-P), Número de venta S.01.II.G.5 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
47. Martín Hopenhayn y Álvaro Bello, Discriminación étnico-racial y xenofobia en América Latina y el Caribe. (LC/L.1546), Número de venta S.01.II.G.87 (US\$10.00), mayo de 2001. [www](#)
48. Francisco Pilotti, Globalización y Convención sobre los Derechos del Niño: el contexto del texto (LC/L.1522-P), Número de venta S.01.II.G.65 (US\$ 10.00), marzo de 2001. [www](#)
49. John Durston, Capacitación microempresarial de jóvenes rurales indígenas en Chile (LC/L. 1566-P), Número de venta S.01.II.G.112 (US\$ 10.00), julio de 2001. [www](#)
50. Agustín Escobar Latapí, Nuevos modelos económicos: ¿nuevos sistemas de movilidad social? (LC/L.1574-P), Número de venta S.01.II.G.117 (US\$ 10.00), julio de 2001. [www](#)
51. Carlos Filgueira, La actualidad de viejas temáticas: sobre los estudios de clase, estratificación y movilidad social en América Latina (LC/L 1582-P), Número de venta S.01.II.G.125 (US\$ 10.00), julio de 2001. [www](#)

52. Arturo León, Javier Martínez B., La estratificación social chilena hacia fines del siglo XX (LC/L.1584-P), Número de venta S.01.II.G.127 (US\$ 10.00), agosto de 2001. [www](#)
53. Ibán de Rementería, Prevenir en drogas: paradigmas, conceptos y criterios de intervención (LC/L. 1596-P), Número de venta S.01.II.G.137 (US\$ 10.00), septiembre de 2001. [www](#)
54. Carmen Artigas, El aporte de las Naciones Unidas a la globalización de la ética. Revisión de algunas oportunidades. (LC/L. 1597-P), Número de venta: S.01.II.G.138 (US\$ 10.00), septiembre de 2001. [www](#)
55. John Durston, Capital social y políticas públicas en Chile. Investigaciones recientes. Volumen I, (LC/L. 1606-P), Número de venta: S.01.II.G.147 (US\$ 10.00), octubre de 2001 y Volumen II, (LC/L.1606/Add.1-P), Número de venta: S.01.II.G.148 (US\$ 10.00), octubre de 2001. [www](#)
56. Manuel Antonio Garretón, Cambios sociales, actores y acción colectiva en América Latina. (LC/L. 1608-P), Número de venta: S.01.II.G.150 (US\$ 10.00), octubre de 2001. [www](#)
57. Irma Arriagada, Familias latinoamericanas. Diagnóstico y políticas públicas en los inicios del nuevo siglo. (LC/L. 1652-P), Número de venta: S.01.II.G.189 (US\$ 10.00), diciembre de 2001. [www](#)
58. John Durston y Francisca Miranda, Experiencias y metodología de la investigación participativa. (LC/L.1715-P), Número de venta: S.02.II.G.26 (US\$ 10.00), marzo de 2002. [www](#)
59. Manuel Mora y Araujo, La estructura social argentina. Evidencias y conjeturas acerca de la estratificación social, (LC/L 1772-P), Número de venta: S.02.II.G.85 (US\$ 10.00), septiembre de 2002. [www](#)
60. Lena Lavinas y Francisco León, Empleo femenino no Brasil: mudanças institucionais e novas inserções no mercado de trabalho, Volumen I (LC/L.1776-P), Número de venta S.02.II.G.90 (US\$ 10.00), agosto de 2002 y Volumen II, (LC/L.1776/Add.1-P) Número de venta S.02.II.G.91 (US\$ 10.00), septiembre de 2002. [www](#)
61. Martín Hopenhayn, Prevenir en drogas: enfoques integrales y contextos culturales para alimentar buenas prácticas, (LC/L.1789-P), Número de venta: S.02.II.G.103 (US\$ 10.00), octubre de 2002. [www](#)
62. Fabián Repetto, Autoridad Social en Argentina. Aspectos político-institucionales que dificultan su construcción. (LC/L.1853-P), Número de venta: S.03.II.G.21, (US\$ 10.00), febrero de 2003. [www](#)
63. Daniel Duhart y John Durston, Formación y pérdida de capital social comunitario mapuche. Cultura, clientelismo y empoderamiento en dos comunidades, 1999–2002. (LC/1858-P), Número de venta: S.03.II.G.30, (US\$ 10.00), febrero de 2003. [www](#)
64. Vilmar E. Farias, Reformas institucionales y coordinación gubernamental en la política de protección social de Brasil, (LC/L.1869-P), Número de venta: S.03.II.G.38, (US\$ 10.00), marzo de 2003. [www](#)
65. Ernesto Aranibar Quiroga, Creación, desempeño y eliminación del Ministerio de Desarrollo Humano en Bolivia, (LC/L.1894-P), Número de venta: S.03.II.G.54, (US\$ 10.00), mayo de 2003. [www](#)
66. Gabriel Kessler y Vicente Espinoza, Movilidad social y trayectorias ocupacionales en Argentina: rupturas y algunas paradojas del caso de Buenos Aires, LC/L. 1895-P), Número de venta: S.03.II.G.55, (US\$ 10.00), mayo de 2003. . [www](#)
67. Francisca Miranda y Evelyn Mozó, Capital social, estrategias individuales y colectivas: el impacto de programas públicos en tres comunidades campesinas de Chile, (LC/L.1896-P), Número de venta: S.03.II.G.53, (US\$ 10.00), mayo de 2003. [www](#)
68. Alejandro Portes y Kelly Hoffman, Las estructuras de clase en América Latina: composición y cambios durante la época neoliberal, (LC/L.1902-P), Número de venta: S.03.II.G.61, (US\$ 10.00), mayo de 2003. [www](#)
69. José Bengoa, Relaciones y arreglos políticos y jurídicos entre los estados y los pueblos indígenas en América Latina en la última década, (LC/L.1925-P), Número de venta: S.03.II.G.82, (US\$ 10.00), agosto de 2003. [www](#)
70. Sara Gordon R., Ciudadanía y derechos sociales. ¿Criterios distributivos?, (LC/L.1932-P), Número de venta: S.03.II.G.91, (US\$ 10.00), julio de 2003. [www](#)
71. Sergio Molina, Autoridad social en Chile: un aporte al debate (LC/L.1970-P), Número de venta: S.03.II.G.126, (US\$ 10.00), septiembre de 2003. [www](#)
72. Carmen Artigas, “La incorporación del concepto de derechos económicos sociales y culturales al trabajo de la CEPAL”, (LC/L.1964-P), Número de venta S.03.II.G.123, (US\$ 10.00), septiembre de 2003. [www](#)
73. José Luis Sáez, “Economía y democracia. Los casos de Chile y México”, (LC/L-1978-P), Número de venta: S.03.II.G.137, (US\$ 10.00), septiembre de 2003. [www](#)
74. Irma Arriagada y Francisca Miranda (compiladoras), “Capital social de los y las jóvenes. Propuestas para programas y proyectos”, Volumen I. LC/L.1988-P), Número de venta: S.03.II.G.149, (US\$ 10.00), septiembre de 2003. [www](#) Volumen II. LC/L.1988/Add.1-P), Número de venta: S.03.II.G.150, (US\$ 10.00), septiembre de 2003. [www](#)
75. Luz Marina Quiroga, Pablo Villatoro, “Tecnologías de información y comunicaciones: su impacto en la política de drogas en Chile”. Extracto del informe final CEPAL, CONACE”, (LC/L.1989-P), Número de venta: S.03.II.G.151, (US\$ 10.00), noviembre de 2003. [www](#)
76. Rodrigo Valenzuela Fernández, Inequidad, ciudadanía y pueblos indígenas en Chile, (LC/L.2006-P), Número de venta: S.03.II.G.167, (US\$ 10.00), noviembre de 2003. [www](#)
77. Sary Montero y Manuel Barahona, “La estrategia de lucha contra la pobreza en Costa Rica. Institucionalidad–Financiamiento– Políticas– Programas, (LC/L.2009-P), Número de venta: S.03.II.G.170, (US\$ 10.00), noviembre de 2003. [www](#)

78. Sandra Piskz y Manuel Barahona, Aproximaciones y desencuentros niéela configuración de una autoridad social en Costa Rica: relato e interpretación de una reforma inconclusa, (LC/L.2027-P), Número de venta: S.03.II.G.191, (US\$ 10.00), diciembre de 2003. [www](#)
79. Ernesto Cohen, Rodrigo Martínez, Pedro Donoso y Freddy Aguirre, “Localización de infraestructura educativa para localidades urbanas de la Provincia de Buenos Aires”, (LC/L.2032-P), Número de venta: S.03.II.G.194, (US\$ 10.00), diciembre de 2003. [www](#)
80. Juan Pablo Pérez Saínz, Katherine Andrade-Eekhoff, Santiago Bustos y Michael Herradora, “El orden social ante la globalización: Procesos estratificadotes en Centroamérica durante la década de los noventa”, (LC/L.2037-P), Número de venta: S.03.II.G.203, (US\$ 10.00), diciembre de 2003. [www](#)
81. Carmen Artigas, “La reducción de la oferta de drogas. Introducción a algunos instrumentos internacionales”, (LC/L.2044-P), Número de venta: S.03.II.G.207, (US\$ 10.00), diciembre de 2003. [www](#)
82. Roberto Borges Martins, “Desigualdades raciais et políticas de inclusão racial: um sumário da experiência brasileira recente”, (LC/L.2082-P), Número de venta: S.04.II.G.22, (US\$ 10.00), abril de 2004. [www](#)
Roberto Borges Martins, “Desigualdades raciales y políticas de inclusión racial; resumen de la experiencia brasileña reciente”, (LC/L.2082-P), Número de venta: S.04.II.G.22, (US\$ 10.00), marzo de 2004. [www](#)
83. Rodrigo Valenzuela Fernández, “Inequidad y pueblos indígenas en Bolivia. (LC/L. 2089-P), Número de venta: S.04.II.G.27, (US\$ 10.00), marzo de 2004. [www](#)
84. Laura Golbert, “¿Derecho a la inclusión o paz social ? El Programa para Jefes/as de Hogares Desocupados”. (LC/L. 2092-P), Número de venta: S.04.II.G.30, (US\$ 10.00), abril de 2004. [www](#)
85. Pablo Vinocur y Leopoldo Halperini, “Pobreza y políticas sociales en Argentina de los años noventa” (LC/L.2107-P), Número de venta: S.04.II.G.59, (US\$ 10.00), abril de 2004. [www](#)
86. Alfredo Sarmiento Gómez, “La institucionalidad social en Colombia: la búsqueda de una descentralización con centro”, (LC/L. 2122-P), Número de venta: S.04.II.G.51, (US\$ 10.00), mayo de 2004. [www](#)
87. Pablo Villatoro, “Los programas de reducción de la pobreza en América Latina. Un análisis de cinco experiencias.” (LC/L.2133-P), Número de venta: S.04.II.G.62, (US\$ 10.00), mayo de 2004. [www](#)
88. Arturo León, Rodrigo Martínez, Ernesto Espíndola y Alejandro Schejtman, “Pobreza, hambre y seguridad alimentaria en Centroamérica y Panamá”, (LC/L.2134-P), Número de venta: S.04.II.G.63, (US\$ 10.00), mayo de 2004. [www](#)
89. Nelson do Valle Silva, “Cambios sociales y estratificación en el Brasil contemporáneo (1945-1999)” (LC/L.2163-P), Número de venta: S.04.II.G.91, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
90. Gisela Zaremberg, “Alpargatas y libros: un análisis comparado de los estilos de gestión social del Consejo Provincial de la Mujer (Provincia de Buenos Aires, Argentina) y el Servicio Nacional de la Mujer (Chile)”, (LC/L.2164-P), Número de venta: S.04.II.G.92, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
91. Jorge Lanzaro, “La reforma educativa en Uruguay (1995-2000): virtudes y problemas de una iniciativa heterodoxa”, (LC/L.2166-P), Número de venta: S.04.II.G.95, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
92. Carlos Barba Solano, “Régimen de bienestar y reforma social en México”, (LC/L.2168-P), Número de venta: S.04.II.G.97, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
93. Pedro Medellín Torres, “La política de las políticas públicas: propuesta teórica y metodológica para el estudio de las políticas públicas en países de frágil institutionacionalidad”, (LC/L.2170-P), Número de venta: S.04.II.G.99, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
94. Carlos Sojo, “Líneas de tensión: gestión política de la reforma económica. El Instituto Costarricense de Electricidad, ICE y la privatización de empresas públicas”, (LC/L.2173-P), Número de venta: S.04.II.G.101, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
95. Eugenio Lahera P., “Política y políticas públicas”, (LC/L.2176-P), Número de venta: S.04.II.G.103, (US\$ 10.00), agosto de 2004. [www](#)
96. Raúl Atria, “Estructura ocupacional, estructura social y clases sociales”, (LC/L.2192-P), Número de venta: S.04.II.G.119, (US\$ 10.00), septiembre de 2004. [www](#)
97. Fabián Repetto y Guillermo Alonso, “La economía política de la política social argentina: una mirada desde la desregulación y la descentralización”, (LC/L.2193-P), Número de venta: S.04.II.G.120, (US\$ 10.00), septiembre de 2004. [www](#)
98. Florencia Torche y Guillermo Wormald, “Estratificación y movilidad social en Chile: entre la adscripción y el logro”, (LC/L.2209-P), Número de venta: S.04.II.G.132, (US\$ 10.00), octubre de 2004. [www](#)
99. Lorena Godoy, “Programas de renta mínima vinculada a la educación: las becas escolares en Brasil” (LC/L.2217-P), Número de venta: S.04.II.G.137, (US\$ 10.00), noviembre de 2004. [www](#)
100. Alejandro Portes y William Haller “La economía informal.” (LC/L.2218-P), Número de venta: S.04.II.G.138, (US\$ 10.00), noviembre de 2004. [www](#)
101. Pablo Villatoro y Alisson Silva, “Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC). Un panorama regional”, (LC/L.2238-P), Número de venta: S.04.II.G.159, (US\$ 10.00), noviembre de 2004. [www](#)

- 102.** David Noe, Jorge Rodríguez Cabello e Isabel Zúñiga, “Brecha étnica e influencia de los pares en el rendimiento escolar: evidencia para Chile”, (LC/L.2239-P), Número de venta: S.04.II.G.159, (US\$ 10.00), diciembre de 2004. [www](#)
- 103.** Carlos Américo Pacheco, “Políticas públicas, intereses y articulación política como se gestaron las recientes reformas al Sistema de Ciencia y Tecnología en Brasil”, (LC/L.XX-P), Número de venta: S.04.II.G.XX, (US\$ 10.00), enero del 2005. [www](#)
- 104.** Mariana Schnkolnik, “Caracterización de la inserción laboral de los jóvenes” (LC/L2247-P), Número de venta: S.05.II.G.15, (US\$ 10.00), febrero del 2005. [www](#)
- 105.** Alison Vásconez R., Rossana Córdoba y Pabel Muñoz, “La construcción de las políticas sociales en Ecuador durante los años ochenta y noventa: sentidos, contextos y resultados”, (LC/L.2275-P), Número de venta: S.05.II.G.27, (US\$ 10.00), febrero del 2005. [www](#)
- 106.** Pablo Villatoro S., “ Diagnóstico y propuestas para el proyecto: Red en línea de Instituciones Sociales de América Latina y el Caribe RISALC”, (LC/L.2276-P), Número de venta: S.04.II.G.28, (US\$ 10.00), febrero del 2005. [www](#)

-
- El lector interesado en adquirir números anteriores de esta serie puede solicitarlos dirigiendo su correspondencia a la Unidad de Distribución, CEPAL, Casilla 179-D, Santiago, Chile, Fax (562) 210 2069, correo electrónico: publications@cepal.org

[www](#) Disponible también en Internet: <http://www.cepal.org/> o <http://www.eclac.org>

Nombre: Actividad: Dirección: Código postal, ciudad, país: Tel.: Fax: E.mail:
